



TUGAS AKHIR–TI 141501

**IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
BERBASIS *WEB* DAN MENGGUNAKAN
PENILAIAN RISIKO
(STUDI KASUS: PT. HATSON SURYA ELEKTRIK)**

RAMA SUGIHARTO
NRP 2512100123

Dosen Pembimbing
Bambang Syairudin, Ir., M.T., Dr.
NIP: 196310081990021001

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2017**



FINAL PROJECT–TI 141501

**KNOWLEDGE MANAGEMENT IMPLEMENTATION
USING WEB AND RISK SCORING
(CASE STUDY: PT. HATSON SURYA ELEKTRIK)**

RAMA SUGIHARTO
NRP 2512100123

Supervisor

Bambang Syairudin, Ir., M.T., Dr.

NIP: 196310081990021001

INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT

Faculty of Industrial Technology

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2017

LEMBAR PENGESAHAN
IMPLEMENTASI KNOWLEDGE MANAGEMENT
BERBASIS WEB DAN MENGGUNAKAN
PENILAIAN RISIKO
(STUDI KASUS: PT. HATSON SURYA ELEKTRIK)

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada

Program Studi S-1 Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya

Oleh :

RAMA SUGIHARTO
NRP. 2512 100 423

Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
Surabaya, 26 Januari 2017


Bambang Satriadinata, M.T., Dr.
NIP. 196310031990021801


Fakultas Teknologi Industri
Jurusan Teknik Industri

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
BERBASIS *WEB* DAN MENGGUNAKAN
PENILAIAN RISIKO
(STUDI KASUS: PT. HATSON SURYA ELEKTRIK)

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada

Program Studi S-1 Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya

Oleh :

RAMA SUGIHARTO
NRP. 2512 100 123

Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir,
Surabaya, 26 Januari 2017

Bambang Syairudin, Ir., M.T., Dr.
NIP: 196310081990021001

IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* BERBASIS *WEB* DAN MENGGUNAKAN PENILAIAN RISIKO (STUDI KASUS: PT. HATSON SURYA ELEKTRIK)

Nama Mahasiswa : Rama Sugiharto
NRP : 2512100123
Dosen Pembimbing : Bambang Syairudin, Ir., M.T., Dr.

ABSTRAK

PT. Hatson Surya Elektrik adalah perusahaan pelayanan di bidang jasa penjualan berbagai macam peralatan elektronik maupun rumah tangga. Perusahaan tersebut sudah merupakan salah satu perusahaan besar yang ada di Indonesia saat ini. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk tetap maupun menambah kualitas layanan akan konsumen. Hal ini dikarenakan begitu banyaknya perusahaan sejenis yang ada di Indonesia. Dengan semakin banyaknya perusahaan sejenis maka diperlukan perhatian lebih terhadap konsumen agar tetap menjaga kepercayaan konsumen yang berbelanja di perusahaan. Untuk dapat memberikan pelayanan lebih, diperlukan adanya peningkatan kinerja oleh masing-masing karyawan khususnya pemahaman dalam hal pelatihan maupun informasi yang diberikan terkait dengan pelayanan akan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan wadah berupa *web* bagi karyawan baik atasan maupun bawahan untuk bisa berbagi informasi yang didapat maupun diketahui, serta memberikan sebuah forum bagi karyawan untuk menyampaikan ide yang dimiliki terkait dengan pengembangan divisi maupun individu. Sebelumnya dilakukan perancangan proses bisnis IDEF serta penilaian pelayanan oleh konsumen menggunakan SERVQUAL. Hasil yang didapat akan digunakan untuk penyusunan *web* yang nantinya akan diuji apakah sistem tersebut diterima atau tidak menggunakan *technology acceptance model*. Pertimbangan risiko dengan adanya penerapan sistem baru dihitung menggunakan penilaian risiko yang mungkin terjadi

***Kata Kunci—*IDEF, SERVQUAL, Web, Technology Acceptance Model, Penilaian Risiko**

Halaman ini sengaja dikosongkan

**KNOWLEDGE MANAGEMENT IMPLEMENTATION
USING WEB AND RISK SCORING
(CASE STUDY: PT. HATSON SURYA ELEKTRIK)**

Name : Rama Sugiharto
NRP : 2512100123
Supervisor : Bambang Syairudin, Ir., M.T., Dr

ABSTRACT.

PT. Hatson Surya Electric is a service company in the field of sales services a wide range of electronics and household appliances. The company is already one of the big companies in Indonesia today. It requires companies to keep and add to the quality of service will be the consumer. This is because so many similar companies in Indonesia. With the increasing number of similar companies it is necessary to pay more attention to the consumer in order to maintain consumer confidence in the company shop. To be able to provide more services, required an increase in performance by each employee in particular in terms of training and understanding of the information presented in connection with the service of consumers. This study aims to create a container in the form of web for employees both superiors and subordinates in order to share information obtained as well known, as well as providing a forum for employees to convey the idea that possessed associated with the development division as well as individuals. Previous carried IDEF business process design and evaluation of the service by consumers using SERVQUAL. The results obtained will be used for the preparation of the web that will be tested whether the system is accepted or not using the technology acceptance models. Consideration of the risks with the implementation of the new system are calculated using the assessment of possible risks

Keyword-IDEF, SERVQUAL, Web, Technology Acceptance Model, Risk Assessment

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Implementasi *Knowledge Management* Berbasis Web dan Menggunakan Penilaian Risiko (Studi Kasus: PT. Hatson Surya Elektrik)”. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Studi S-1 di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri (FTI), Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (ITS). Penyelesaian laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bambang Syairudin, Ir., M.T., Dr. selaku pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir ini, atas segala bimbingan dan arahan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Ibu Sri Peni selaku manajer divisi pelayanan konsumen yang sudah memberikan kesempatan maupun pengarahan dalam tugas akhir kali ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga atas segala dukungan dan doa sehingga penyusunan Tugas Akhir ini berjalan dengan baik.
4. Seluruh teman-teman dan semua pihak terkait, atas segala bantuan, bimbingan dan dukungannya selama menulis Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai motivasi dalam rangka pengembangan diri menjadi lebih baik. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, Januari 2017

Penulis

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.1 Batasan Penelitian	4
1.5.2 Asumsi Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Manajemen Pengetahuan	7
2.2 Tipe Kegiatan Manajemen Pengetahuan	7
2.3 Konsep Manajemen Pengetahuan	8
2.4 Konsep Kinerja Karyawan	9
2.5 Teori Organisasi	10
2.6 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.7 <i>Integration Definition for Function Modelling</i> (IDEF)	12
2.8 <i>Servqual</i>	16

2.9 Website	18
2.10 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	19
2.11 Penilaian Risiko	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Studi Lapangan	21
3.2 Studi Pustaka	21
3.3 Identifikasi Masalah	21
3.4 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian	21
3.5 Pengumpulan Data	22
3.6 Pengolahan Data	22
3.7 Analisis dan Interpretasi Data	22
3.8 Kesimpulan dan Saran	22
BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	25
4.1 IDEF	25
4.2 <i>Servqual</i>	26
4.3 Kelemahan dan Usulan Sistem	32
4.4 Deskripsi Umum Sistem	33
4.5 Perancangan <i>Interface</i>	34
4.6 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	37
4.7 Penilaian Risiko	44
BAB 5 ANALISA DAN INTERPRETASI DATA	49
5.1 Tampilan <i>Interface Web</i>	49
5.2 Analisis Uji <i>Servqual</i>	53
5.3 Analisis Uji <i>Technology Acceptance Model</i>	54
5.4 Analisis Penilaian Risiko	55
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	59

5.5 Kesimpulan.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Keluhan Selama 2015	2
Gambar 2.1 Bagan Perkembangan Organisasi.....	11
Gambar 2.2 Diagram Tingkat Atas	13
Gambar 2.3 Dekomposisi.....	14
Gambar 2.4 Aliran Kerja Kotak dan Panah	14
Gambar 2.5 <i>Forking Arrow</i>	15
Gambar 2.6 <i>Joining Arrow</i>	15
Gambar 2.7 <i>Arrow Fork</i> dan <i>Joining Structures</i>	16
Gambar 2.8 <i>Servqual</i>	17
Gambar 2.9 Diagram TAM.....	19
Gambar 2.10 Tahapan Penilaian Risiko.....	20
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	23
Gambar 4.1 Proses A0	23
Gambar 4.2 Proses A1,A2,A3.....	23
Gambar 4.3 Kuisisioner <i>Servqual</i> Terhadap Persepsi	23
Gambar 4.4 Hasil Rata-Rata Kuisisioner <i>Servqual</i> Terhadap Persepsi.....	23
Gambar 4.5 Kuisisioner <i>Servqual</i> Terhadap Kinerja.....	23
Gambar 4.6 Hasil Rata-Rata Kuisisioner <i>Servqual</i> Terhadap Kinerja	30
Gambar 4.7 Selisih Skor Persepsi dan Kinerja	31
Gambar 4.8 Deskripsi Umum Sistem Manajemen Pengetahuan	33
Gambar 4.9 <i>Interface</i> Menu <i>Home</i>	35
Gambar 4.10 <i>Interface</i> Menu Profil.....	35
Gambar 4.11 <i>Interface</i> Menu Pengumuman dan Berita	36
Gambar 4.12 <i>Interface</i> Menu E-Dokumen	36
Gambar 4.13 <i>Interface</i> Menu Forum Diskusi	37
Gambar 4.14 Kuisisioner TAM	38
Gambar 5.1 Tampilan Menu <i>Home</i>	49
Gambar 5.2 Tampilan Menu Profil.....	50
Gambar 5.3 Tampilan Menu Berita	50
Gambar 5.4 Tampilan Menu Pengumuman	51

Gambar 5.5 Tampilan Menu E-Dokumen	51
Gambar 5.6 Tampilan Menu Forum dan Diskusi	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Supermarket Elektronik Indonesia 2012-2015...	1
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Masuk Selama 2015.....	2
Tabel 2.1 Tabel Penilaian <i>Servqual</i>	17
Tabel 4.2 Perbaikan dan Akomodasi dalam <i>Web</i>	34
Tabel 4.4 Skor Hitung dan Skor Ideal	40
Tabel 4.5 Perbandingan Skor Hitung dengan Skor Ideal.....	44
Tabel 4.6 Hasil Tingkat Kepuasan.....	44
Tabel 4.7 Risiko yang Mungkin Terjadi	45
Tabel 4.8 Rekap Data Hasil Wawancara dengan Responden	46
Tabel 4.9 Penghitungan Nilai Risiko yang Terjadi.....	47
Tabel 5.1 Selisih Persepsi dan Kinerja	55
Tabel 5.2 Besar Nilai Risiko yang Mungkin Terjadi	55

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

1.1 Latar Belakang

Di dalam dunia industri, peran sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang sangat vital dalam menunjang keberhasilan dalam persaingan dengan perusahaan lain. Persaingan tidak hanya terjadi di pasar lokal, melainkan sudah merambah dunia dimana banyak kompetitor yang sudah mulai menggunakan teknologi maupun pengetahuan sebagai salah satu alat untuk mempertahankan keberlangsungan perusahaan.

Dengan semakin bertambahnya kompetitor tentunya diperlukan hubungan yang baik antara konsumen dengan konsumen serta konsumen dengan perusahaan dan sebaliknya. Hal ini tentunya menyebabkan kompetisi antar perusahaan yang bekerja di bidang yang sama, sehingga perebutan pangsa pasar pun tidak terhindarkan.

Tabel 1.1 Market Share Supermarket Elektronik Indonesia 2012-2015 (Sumber: Top Brand Award)

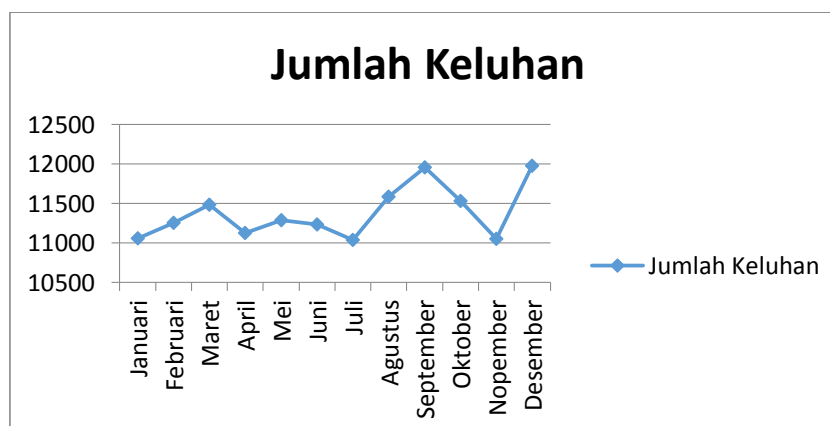
Pangsa Pasar Supermarket Elektronik Indonesia 2012 - 2016							
2012		2013		2014		2015	
Elektronik City	26.30%	Elektronik City	33.20%	Elektronik City	33.80%	Elektronik City	39.80%
Hartono	19.80%	Hartono	15.90%	Hartono	17.40%	Hartono	17.50%
Electronic Solution	7.40%	Electronic Solution	13.50%	Electronic Solution	14.80%	Electronic Solution	12.20%
Agis Elektronik Suprstore	4.90%	Agis Elektronik Suprstore	4.50%	Best Denki	4.40%	Global	3.00%
				Agis Elektronik Suprstore	4.20%	Agis Elektronik Suprstore	2.30%

PT. Hatson Surya Elektrik (Hartono) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penjualan barang-barang elektronika ternama di Surabaya. Dimana setiap pegawai dituntut untuk bisa beradaptasi dengan sistem baru dengan cepat dan tepat terutama bagi pegawai baru. Sistem pelatihan maupun *workshop* masih belum mampu menjadi fasilitas penunjang kecepatan adaptasi bagi pegawai baru. Sehingga diperlukan suatu fasilitas yang nantinya akan memudahkan pegawai baru maupun pegawai lama dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang diutarakan oleh konsumen sehingga penanganan akan keluhan tersebut dapat ditangani dengan cepat dan oleh orang yang tepat.

Tabel 2.2 Jumlah Keluhan Masuk Selama 2015 (Sumber: Internal Perusahaan)

Data Keluhan yang Masuk Tahun 2015 (CSO + CCO)					
Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
11057	11257	11483	11125	11288	11235
Juli	Agustus	September	Oktober	Nopember	Desember
11037	11584	11955	11535	11054	11978

Dari tabel tersebut jumlah keluhan yang masuk sangatlah banyak, diperlukan kecepatan maupun ketepatan dalam menangani keluhan sehingga kepercayaan konsumen akan semakin meningkat maupun terjaga.



Gambar 1.1 Grafik Keluhan Selama 2015

Adanya perbedaan pengetahuan masing-masing individu menyebabkan terjadinya gap antara karyawan satu dengan yang lainnya terutama dalam hal pelayanan terhadap konsumen. Hal ini ditambah belum adanya budaya *sharing knowledge* di lingkungan perusahaan yang menyebabkan pegawai yang sudah berpengalaman semakin bertambah baik sementara bertolak belakang dengan karyawan baru yang mengalami kesulitan untuk memahami SOP maupun *product knowledge*. Dengan kata lain, ketika karyawan tidak mengetahui mengenai bagaimana suatu pelayanan harus dijalankan akan berimbas kepada jumlah pelayanan yang semakin banyak baik yang belum terselesaikan maupun yang sudah terselesaikan. Ketergantungan akan karyawan senior menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan mengingat keluhan dari konsumen yang ingin segera diselesaikan secepat mungkin. Sementara dengan hanya mengandalkan kemampuan dari karyawan senior dirasa belum cukup untuk mengatasi keluhan yang masuk diseluruh toko. Adanya pelatihan maupun rapat dirasa kurang dikarenakan banyak karyawan yang tidak melakukan pencatatan apa yang didapat selama kegiatan. Selain itu hasil dari rapat tersebut belum diarsipkan sehingga mudah sekali terjadi kehilangan.

Manajemen pengetahuan menjadi salah satu solusi untuk menjembatani terjadinya kesenjangan pengetahuan serta menyinergikan pengetahuan di masing-masing individu, sehingga penyebaran pengetahuan dapat dilakukan dengan mudah. Selain itu metode penggunaan *web* sebagai salah satu sarana memungkinkan tidak adanya *knowledge loss* di lingkungan perusahaan, sehingga mengurangi ketergantungan pada kemampuan masing-masing individu.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dipaparkan perusahaan menginginkan adanya kesamarataan dalam hal pengetahuan masing-masing karyawan serta bagaimana merancang sebuah sistem manajemen pengetahuan di lingkungan perusahaan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ialah :

- 1 Menggambarkan keadaan sebenarnya dari perusahaan tempat dilakukannya penelitian.
- 2 Membuat desain awal web sebagai wadah bertukar maupun mencari informasi atau pengetahuan di dalam perusahaan.
3. Mengurangi ketergantungan akan pengetahuan pada masing-masing individu karyawan di perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ialah :

- 1 Dapat mengidentifikasi peranan *knowledge management* pada karyawan yang nantinya bisa dijadikan masukan bagi perusahaan.
- 2 Dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam menganalisa dan melakukan evaluasi kinerja karyawan perusahaan.
3. Dapat mengetahui tindakan apakah yang harus dilakukan untuk meningkatkan potensi karyawan di lingkungan kerja.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian menjelaskan mengenai batasan dan asumsi yang digunakan dalam melakukan penelitian.

1.5.1 Batasan Penelitian

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah :

- 1 Penelitian dilakukan di lingkungan departemen *Customer Service Office* PT. Hatson Surya Elektrik.
- 2 Karyawan yang berada di departemen tersebut adalah karyawan yang bekerja di bawah departemen pelayanan konsumen baik lama maupun baru.

1.5.2 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1 Proses kerja berjalan normal ketika penelitian sedang dilakukan.
- 2 Kondisi lingkungan fisik karyawan tidak berbeda dengan kondisi fisik saat dilakukan penelitian.

- 3 Tidak ada kebijakan baru yang ditetapkan perusahaan ketika penelitian berlangsung.

1.6 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam laporan penelitian ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan mengenai latar belakang dilakukannya penelitian tugas akhir, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang digunakan dalam penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 menjelaskan tentang tinjauan pustaka yang digunakan dalam proses penelitian yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang diangkat dalam penelitian tugas akhir.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi alur yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian. Metodologi penelitian berisi tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan sehingga penelitian dapat berjalan secara sistematis dan terarah.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab 4 menjelaskan mengenai proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, serta proses pengolahan data dengan metode yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian.

BAB 5 ANALISA DAN INTERPRETASI

Bab 5 menjelaskan mengenai analisis dari hasil pengolahan data terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk perusahaan akan disertakan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab 6 merupakan bab penutup dimana berisi mengenai kesimpulan yang didapat selama penelitian serta saran yang diberikan berdasarkan hasil yang diperoleh selama penelitian.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai dasar atau acuan dalam melakukan penelitian tugas akhir ini. Tinjauan pustaka yang digunakan berasal dari jurnal, buku, artikel ilmiah, maupun sumber-sumber lain yang terkait.

2.1 Pengertian Manajemen Pengetahuan

Definisi mengenai *knowledge management* tergantung dari cara organisasi menggunakan dan memanfaatkan pengetahuan. Salah satu definisinya adalah proses sistematis untuk menemukan, memilih, mengorganisasikan, menyarikan dan menyajikan informasi dengan cara tertentu yang dapat meningkatkan penguasaan pengetahuan dalam suatu bidang kajian yang spesifik. Secara umum manajemen pengetahuan adalah teknik untuk mengelola pengetahuan dalam organisasi untuk menciptakan nilai dan meningkatkan keunggulan kompetitif.

Manajemen pengetahuan terdiri dari 3 komponen yaitu *people*, *place*, dan *content*. Manajemen pengetahuan memerlukan orang yang kompeten sebagai sumber pengetahuan, tempat untuk melakukan diskusi, dan isi dari diskusi itu sendiri. Sementara itu dari ketiga komponen tersebut, peran teknologi sebagai salah satu cara untuk melakukan diskusi sehingga tidak memerlukan tempat untuk melakukan diskusi.

2.2 Tipe Kegiatan Manajemen Pengetahuan

Kegiatan manajemen pengetahuan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tipe yaitu:

1. Mengumpulkan dan menggunakan ulang pengetahuan terstruktur. Pengetahuan sering tersimpan dalam beberapa bagian dari *output* yang dihasilkan organisasi, seperti desain produk, proposal dan laporan kegiatan.

2. Mengumpulkan dan berbagi pelajaran yang sudah dipelajari dari praktik-praktik. Tipe kegiatan ini mengumpulkan pengetahuan yang berasal dari pengalaman.
3. Mengidentifikasi sumber dan jaringan kepakaran. Kegiatan ini bertujuan untuk menjadikan kepakaran lebih mudah dilihat dan diakses oleh karyawan perusahaan. Dibutuhkan adanya jembatan dalam melakukan *transfer* antara karyawan yang sudah mengetahui pengetahuan dengan yang membutuhkan pengetahuan.
4. Membuat struktur dan memetakan pengetahuan yang diperlukan dalam rangka meningkatkan performansi.
5. Mengukur dan mengelola nilai ekonomis dan pengetahuan.

Menyusun dan menyebarkan pengetahuan dari sumber-sumber eksternal. Dalam kegiatan ini organisasi berusaha mengumpulkan semua laporan dari luar yang berhubungan dengan proses bisnis.

2.3 Konsep Manajemen Pengetahuan

Manajemen pengetahuan digunakan sebagai salah satu acuan untuk mengelola aset *tangible* yang menjadi pilar perusahaan dalam menciptakan nilai yang ditawarkan perusahaan terhadap konsumen maupun pelaku di dalamnya. Terdapat 2 (dua) jenis penerapan manajemen pengetahuan yaitu:

1. *Tacit Knowledge*
Tacit knowledge disebut juga dengan *personal knowledge* yang artinya pengetahuan yang diperoleh dari masing-masing individu, dikembangkan melalui pengalaman yang sulit untuk diformulasikan.
Pengalaman masing-masing individu tentu saja berbeda tergantung bagaimana proses pembelajaran masing-masing individu. Menurut kamus bahasa inggris, pengalaman diartikan sebagai proses memperoleh pengetahuan atau kemampuan selama periode waktu tertentu dengan melihat ataupun melakukan hal-hal yang bersangkutan dengan proses pembelajaran.
2. *Explicit Knowledge*

Explicit Knowledge lebih bersifat formal yang mudah untuk dikomunikasikan dan dibagi. Secara implementasi pengetahuan eksplisit lebih mudah diterapkan karena pengetahuan diperoleh dari adanya tulisan maupun pernyataan yang didokumentasikan. Salah satu contoh dari pengetahuan eksplisit adalah prosedur kerja atau biasa disebut dengan *Standard Operation Procedure* (SOP) dan juga teknologi.

2.4 Konsep Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil kerja dari karyawan untuk membantu badan usaha dalam mencapai tujuannya. Pada dasarnya kinerja masing-masing individu berbeda tergantung bagaimana kemampuan beradaptasi seseorang serta kemampuan dalam memahami prosedur kerjanya dengan cepat.

Menurut Bernardin dan Russel (1993, p. 382) terdapat 6 kriteria untuk menilai kinerja seseorang yaitu:

1. *Quality*
Tingkatan dimana proses atau penyesuaian pada cara yang ideal di dalam melakukan aktivitas atau memenuhi aktivitas sesuai harapan.
2. *Quantity*
Jumlah yang dihasilkan diwujudkan berdasarkan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.
3. *Timeliness*
Tingkatan dimana aktivitas telah diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang sudah ditentukan dan memaksimalkan waktu yang tersisa untuk kegiatan yang lainnya.
4. *Cost effectiveness*
Tingkatan dimana penggunaan sumber daya perusahaan berupa manusia, keuangan, dan teknologi dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian untuk masing-masing unit.
5. *Need for supervision*

Tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari karyawan lainnya.

6. *Interpersonal impact*

Tingkatan dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama antara rekan.

2.5 Teori Organisasi

Teori organisasi saat ini merupakan hasil evolusi dari teori-teori sebelumnya, sehingga diperlukan penelaahan secara mendalam terhadap teori-teori sebelumnya.

1. Teori Organisasi Klasik

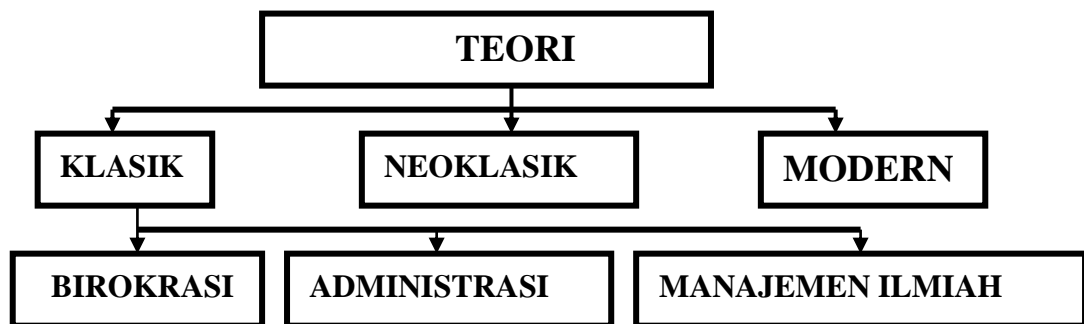
Biasa disebut dengan teori tradisional yang dikembangkan pada tahun 1900-1930. Teori ini mendefinisikan organisasi sebagai struktur hubungan, kekuasaan, tujuan, peranan, kegiatan, komunikasi dan faktor lain jika terjadi kerjasama. Beberapa ciri dari teori ini dimana organisasi dipandang sebagai sistem yang tertutup yang diciptakan untuk mencapai tujuan yang efisien. Beberapa teori yang termasuk di dalam aliran klasik diantaranya teori birokrasi Webber, manajemen ilmiah, dan prinsip organisasi Fayol.

2. Aliran Neo Klasik

Aliran ini menitikberatkan perilaku dan sifat manusia sebagai pusat perhatian. Dimana aspek psikologis menjadi aspek yang paling terpenting, sehingga aliran ini mendefinisikan suatu organisasi sebagai sekumpulan orang yang memiliki tujuan sama. Beberapa teori yang mengikuti aliran neo klasik ini diantaranya Elton Mayo dengan kajian howthorne, Hugo Musnterberg dengan psikologi industrinya, Maslow dengan teori hirarki kebutuhan, Herzberg dengan motivasi dua faktor, Chester Bernard dengan sistem kerjasama, dan Douglas Mc. Gregor dengan teori X dan Y.

3. Aliran Modern

Aliran ini lebih mengarah kepada pendekatan kontingensi. Aliran ini menekankan bahwa suatu organisasi harus bersifat terbuka dengan lingkungan sekitar. Dimana aliran ini beranggapan bahwa organisasi yang efektif adalah organisasi yang strukturnya mampu menyesuaikan dengan karakteristik lingkungan sekitarnya. Beberapa tokoh yang menganut aliran modern ini di antaranya Joan Woodward dengan pengaruh teknologi terhadap organisasi, James D. Thompson, Jay W. Lorsch dan Paul R. Lawrence, Daniel Katz dan Robert Kahn tentang perspektif lingkungan, serta Kelompok Aston dengan besaran organisasi.



Gambar 1.2 Bagan Perkembangan Organisasi (Sumber: file.upi.edu)

2.6 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen organisasi dan sumber daya manusia timbul sebagai suatu masalah baru di tahun 1960-an. Manajemen organisasi dan sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Menurut Hall T. Douglas dan Goodale G. James bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses untuk meraih kesesuaian yang optimal di antara pegawai, pekerjaan, organisasi dan lingkungan sehingga karyawan meraih level kepuasan dan performansi yang diharapkan artinya akan membantu organisasi mencapai tujuannya. Terdapat beberapa tujuan adanya manajemen sumber daya manusia:

1. Tujuan Organisasional

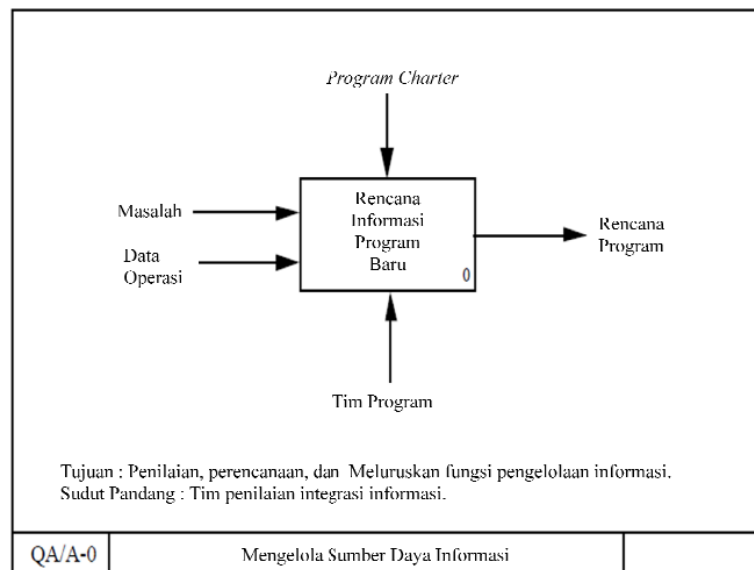
Digunakan untuk mengetahui peran manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi kepada organisasi untuk meraih tujuan organisasi tersebut.

2. Tujuan Fungsional
Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia dinilai rendah jika memiliki kualitas di bawah standar yang ditetapkan oleh organisasi tersebut.
3. Tujuan Sosial
Ditujukan untuk merespon berdasarkan etika terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat melalui minimasi dampak negatif terhadap organisasi.
4. Tujuan Personal
Digunakan untuk membantu individu dalam mencapai kondisi terbaiknya, dimana nantinya akan meningkatkan kontribusi masing-masing individu untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

2.7 Integration Definition for Function Modelling(IDEF)

IDEF0 adalah metode yang dirancang untuk keputusan, tindakan, dan kegiatan organisasi atau sistem dimana IDEF0 ini dapat membantu seseorang analis untuk mempromosikan komunikasi yang baik dengan pelanggan. IDEF0 dapat digunakan untuk sistem otomatis maupun non otomatis. Untuk sistem yang baru, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan persyaratan dan fungsi, kemudian dilakukan perancangan implementasi yang memenuhi persyaratan dan menentukan fungsinya. Metode ini digunakan untuk melakukan spesifikasi fungsi *what to do*. Terdapat beberapa tipe diagram pada IDEF0 yaitu:

1. Diagram Tingkat Atas
Pada setiap model harus memiliki diagram tingkat atas yang dilambangkan dengan sebuah kotak dan panah-panah, biasanya disebut diagram A-0. Hal ini dikarenakan seluruh subjek hanya diwakilkan oleh satu kotak saja.



Gambar 3.4 Diagram Tingkat Atas (Sumber: Meliana,2012)

2. Anak Diagram

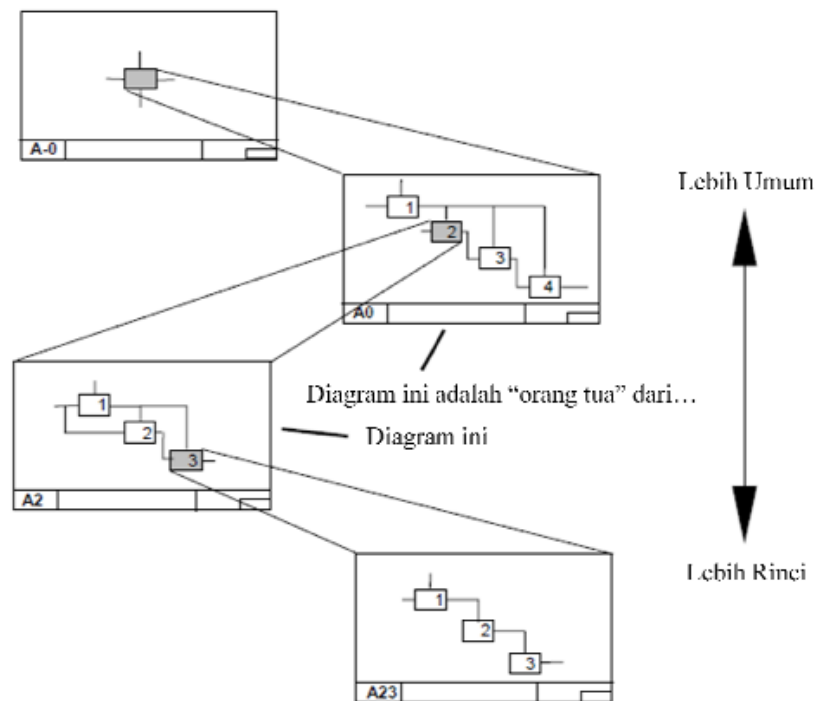
Diagram tingkat atas kemudian dipecah menjadi beberapa sub diagram yang disebut sebagai anak diagram. Anak diagram menjelaskan lebih detail dan rinci mengenai keseluruhan dari fungsi. Digambarkan berupa kotak dan panah yang memberikan tambahan detail tentang induk diagram.

3. Induk Diagram

Terdiri dari satu atau lebih *parent boxes*. Setiap diagram biasa merupakan anak diagram karena semua yang didefinisikan adalah *parent box*. Oleh karena itu diagram dapat berupa *parent-diagram* maupun *child-diagram*.

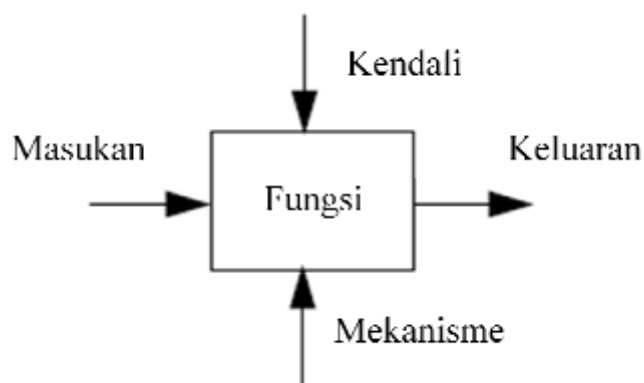
4. Dekomposisi

Strategi untuk mengorganisasikan pengembangan model IDEF0 adalah notasi hirarki aktivitas dekomposisi. Dekomposisi adalah proses yang menggambarkan fungsi secara rinci.



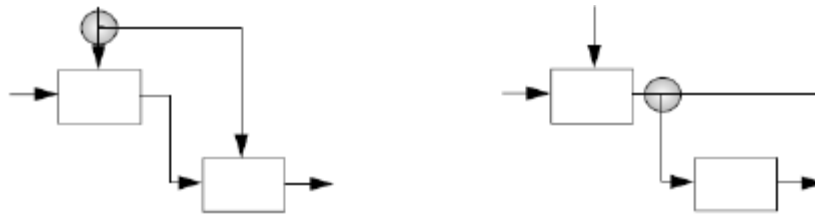
Gambar 5.3 Dekomposisi (Sumber: Meliana,2012)

Notasi pada IDEF0 terdiri dari kotak yang mewakili kegiatan dalam sistem, dan panah yang mewakili hubungan antar kegiatan. Symbol kotak harus sesuai dengan proses yang berjalan, sementara symbol panah memiliki beberapa kategori yaitu *input*, *output*, *control*, dan *mechanism*.



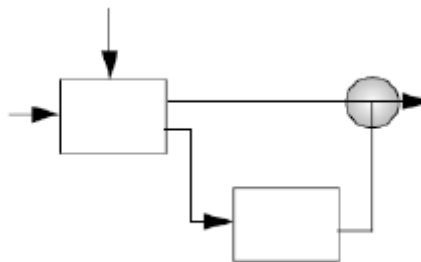
Gambar 6.4 Aliran Kerja Kotak dan Panah (Teoh, 2004)

Panah mewakili hubungan antara kotak yang satu dengan yang lainnya. Setiap panah *output* dapat menjadi *input*, *control*, *mechanisms* ke kotak lainnya. Panah dapat berupa garpu atau bercabang.



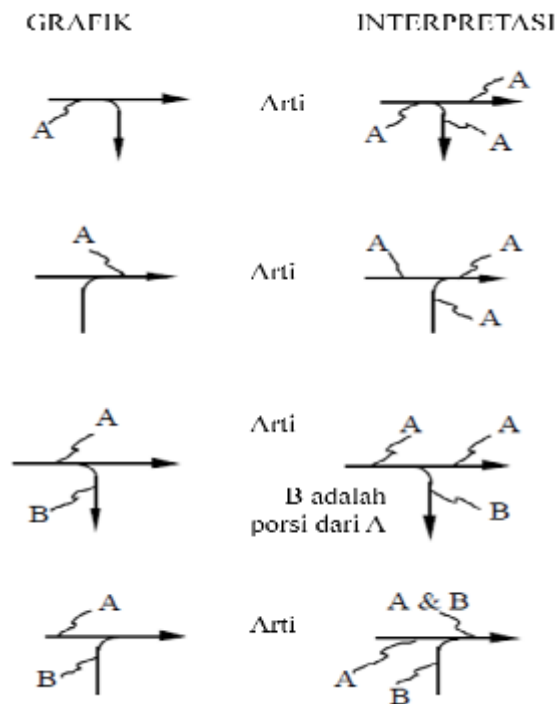
Gambar 7.5 *Forking Arrow* (Sumber: Meliana,2012)

Panah juga dapat berupa *join* yang menunjukkan bahwa *output* dari satu atau lebih fungsi dapat menghasilkan *output* dari kelas yang sama.



Gambar 8.6 *Joining Arrow* (Sumber: Meliana,2012)

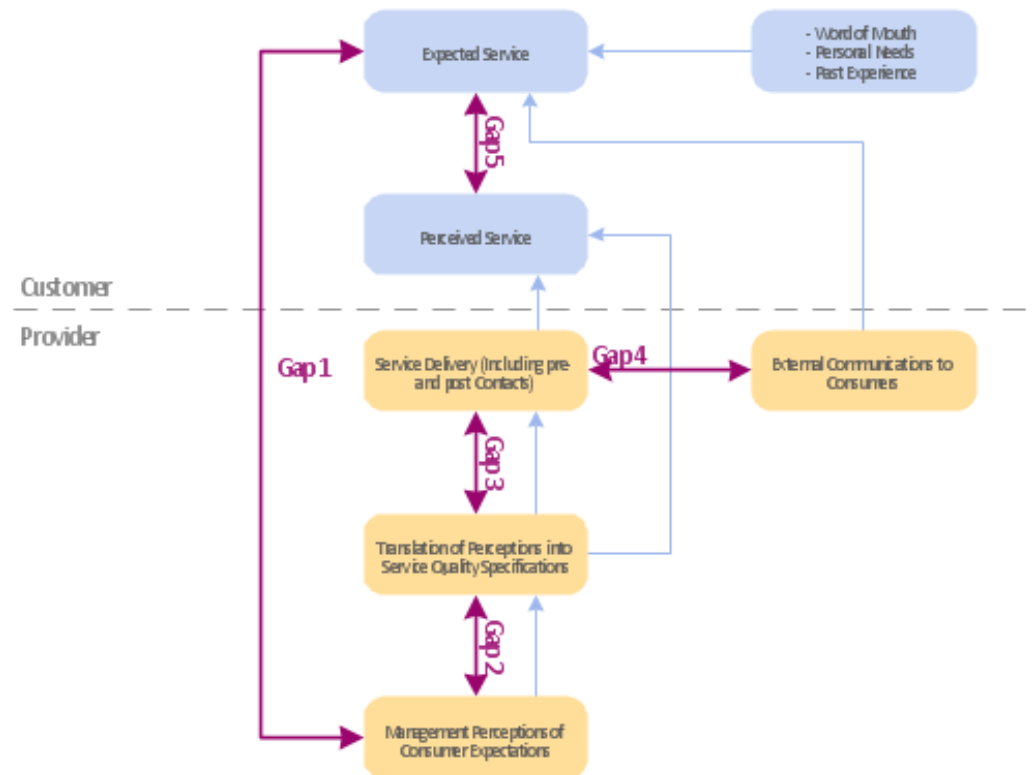
Panah dapat berupa cabang, menunjukkan bahwa data maupun objek yang sama dapat dihasilkan oleh lebih dari satu fungsi.



Gambar 9.7 *Arrow Fork* dan *Joining Structures* (Sumber: Meliana,2012)

2.8 *Servqual*

Nilai *servqual* atau gap diartikan sebagai nilai selisih antara nilai persepsi dan harapan. Nilai ini digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi seseorang apakah sesuai dengan apa yang didapatkan oleh pelanggan saat ini. Terdapat dua nilai yang menggambarkan harapan dan persepsi yaitu nilai positif dan nilai negatif. Apabila bernilai positif, maka peningkatan tidak lagi diperlukan, namun apa yang ada saat ini harus dipertahankan karena sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Sebaliknya apabila nilai gap negatif, maka peningkatan akan kualitas diperlukan mengingat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.



Gambar 10.8 *Servqual* (Sumber: Amjad,2014)

Untuk menunjang kemudahan memperoleh informasi mengenai gap antara konsumen dengan penyedia layanan, digunakan table yang berisi informasi mengenai apa yang diinginkan pelanggan terhadap sistem yang ada saat ini.

Tabel 2.1 Tabel Penilaian *Servqual* (Sumber: Elizabeth and Cassandra, 2011)

Dimensions	Priority Level	Customer Requirements	Gap Score	Importance Rating
Emphaty	1	I get a job that fits me	-1.4	8.4
	2	I have a job that I enjoy	-1.3	8.4
	3	I know what different jobsare available	-1.1	7.2
	4	I can work overseas	-1.2	3
Reliability	5	I get job offers	-1.4	8.5
	6	I get job that pays well	-1.1	7.8
	7	I get opportunities with potential employers	-1.1	7.7

Tabel 2.2 Tabel Penilaian *Servqual* (Lanjutan)

Dimensions	Priority Level	Customer Requirements	Gap Score	Importance Rating
	8	I have my resume easily accessible to companies	-0.9	7.5
Assurance	9	I stand out to a potential employer	-1.2	8.1
	10	I am prepared for an interviewer	-1	7.7
	11	I am comfortable during an interview	-1.1	7.3
Responsiveness	12	I have interviewing experience	-1.1	6.9
	13	I get a resume evaluation	-1.1	6.6
Tangibles	14	I have professional resume	-1	7.7
	15	I have a professional appearance for an interview	-0.9	6.8

2.9 Website

Biasa dikenal dengan istilah situs, adalah kumpulan halaman yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang terletak di *World Wide Web* (WWW) di dalam internet. Terdapat beberapa jenis *website* diantaranya:

1. Website statis

Web yang memiliki halaman yang tidak berubah, dimana perubahan dilakukan secara manual melalui kode yang menjadi struktur dari web tersebut.

2. Website dinamis

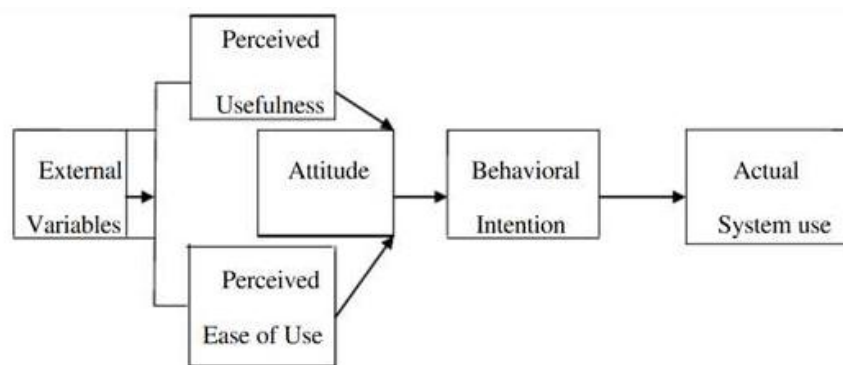
Web yang diperuntukkan untuk melakukan pembaruan sesering mungkin. Biasanya selain halaman utama yang bisa diakses oleh pengguna pada umumnya, disediakan pula halaman untuk melakukan edit konten dari web tersebut. Contoh umum adalah web berita.

3. Website interaktif

Salah satu contoh adalah blog maupun forum. Dimana pada web pengguna bisa berinteraksi secara langsung dengan pemilik web tersebut untuk berargument tentang apa yang dipikirkan.

2.10 *Technology Acceptance Model (TAM)*

TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk melakukan analisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi sesuatu hal dapat diterima oleh pengguna terutama dalam bidang komputerisasi. Metode ini pertama kali dikenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Davis et al. (1989) menjelaskan TAM sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa dengan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.



Gambar 11.9 Diagram TAM (Sumber: Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989)

2.11 **Penilaian Risiko**

Risiko adalah probabilitas suatu kejadian yang mengakibatkan kerugian ketika kejadian itu terjadi selama periode tertentu (Bowden et, Al, 2001). Dalam perusahaan terdapat beberapa klasifikasi risiko yang bisa terjadi diantaranya:

1. **Risiko Operasional**

Risiko yang timbul dikarenakan tidak berfungsinya sistem internal yang berlaku, kesalahan manusia, maupun kegagalan sistem. Sumber terjadinya risiko operasional paling banyak terjadi jika dibandingkan dengan aktivitas lainnya.

2. **Risiko Hazard**

Faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap akibat yang ditimbulkan dari suatu peristiwa. Hazard menimbulkan kondisi yang kondusif terhadap bencana yang menimbulkan kerugian.

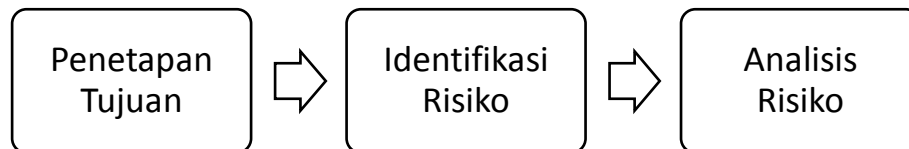
Menentukan sumber risiko sangat penting karena mempengaruhi cara penanganan.

3. Risiko Finansial

Risiko yang diderita oleh investor sebagai akibat ketidakmampuan emiten saham dan obligasi memenuhi kewajibannya.

4. Risiko Strategis

Risiko terjadinya serangkaian kondisi yang tidak terduga yang dapat mengurangi kemampuan manajer untuk mengimplementasikan strateginya secara signifikan.



Gambar 12.10 Tahapan Penilaian Risiko (Sumber: PP 60/2008)

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian merupakan sebuah kerangka penelitian yang memuat langkah-langkah yang akan ditempuh dalam memecahkan permasalahan. Bab ini menjelaskan tahapan dan tata cara penulisan laporan penelitian. Fungsinya adalah sebagai kerangka utama yang menjaga arah tata cara penulisan laporan penelitian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan meminimalisir kesalahan yang mungkin akan timbul pada penulisan laporan.

3.1 Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan mengamati secara langsung proses penanganan konsumen baik berupa keluhan maupun pertanyaan yang diajukan oleh konsumen. Dilakukan dengan proses wawancara maupun observasi secara langsung.

3.2 Studi Pustaka

Melakukan penelaahan terhadap sumber-sumber yang berhubungan dengan masalah-masalah yang akan dibahas sesuai dengan topik yang diajukan.

3.3 Identifikasi Masalah

Penetapan objek amatan dan tugas-tugasnya yang nantinya digunakan sebagai objek penelitian dimana ditemukan permasalahan baik dari penulis maupun perusahaan. Masalah yang teridentifikasi disini adalah belum adanya jembatan antara pegawai lama, pegawai baru, dan sistem sehingga perlu adaptasi yang lama di sistem yang baru.

3.4 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Dari hasil identifikasi dapat dilakukan perumusan masalah yaitu, bagaimana mempercepat adaptasi pegawai dengan sistem yang ada di lingkungan

perusahaan sehingga tanggapan maupun keluhan konsumen dapat diatasi dengan tepat dan oleh orang yang tepat.

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengamati bagaimanakah proses penanganan terhadap keluhan konsumen terhadap perusahaan. Dilakukan dengan proses wawancara terhadap pegawai maupun pimpinan di perusahaan tersebut.

3.6 Pengolahan Data

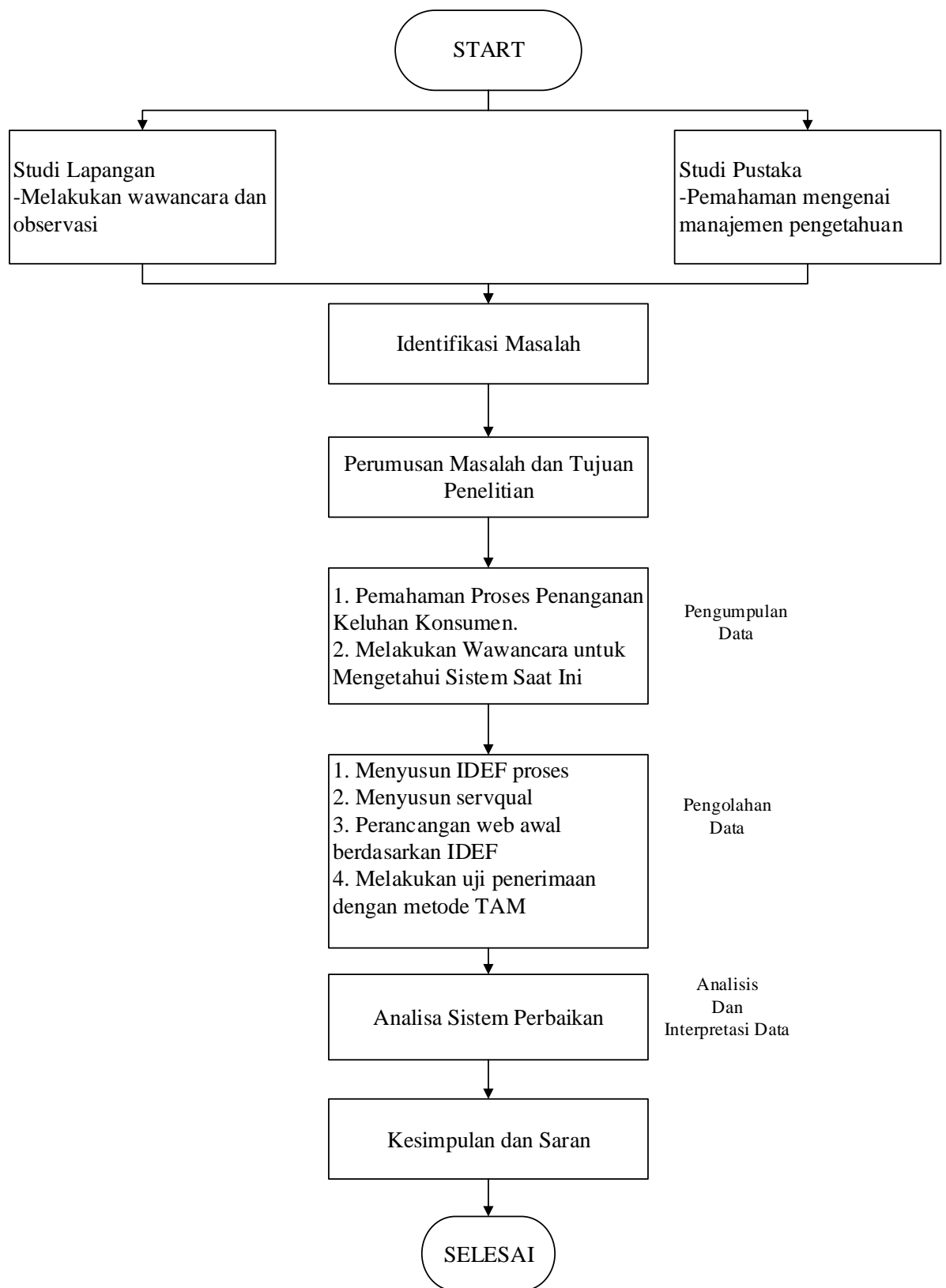
Pengolahan data dilakukan dengan membuat IDEF0 dari proses bisnis untuk digunakan sebagai acuan dalam pembentukan sistem di web nantinya, kemudian dilakukan servqual untuk mengetahui apakah ada gap antara karyawan junior maupun senior dalam hal pengetahuan baik mengenai SOP maupun kebijakan-kebijakan lain yang diberikan oleh manajer atau atasan. Dilanjutkan dengan membuat web yang nantinya diuji dengan metode TAM.

3.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dilakukan analisis pemilihan alternatif rekomendasi perbaikan yang diusulkan kepada perusahaan sesuai dengan permasalahan yang diangkat di penelitian.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Menarik kesimpulan atas tujuan penelitian yang sudah dilakukan serta saran untuk perusahaan maupun penelitian berikutnya.



Gambar 1.1 *Flowchart* Penelitian

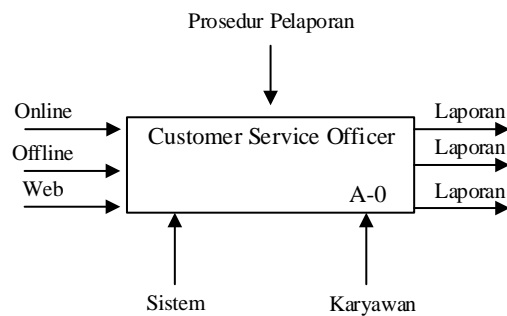
BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang terdiri dari profil objek amatan, *IDEF*, *serqual*, *web*, *technology acceptance model*, dan penilaian risiko.

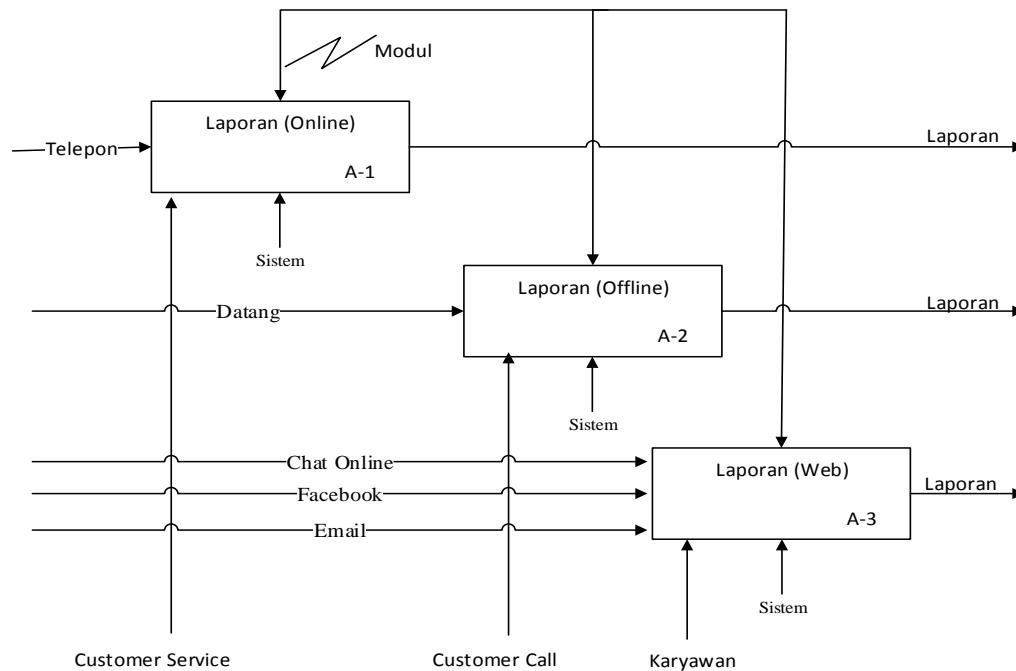
4.1 IDEF

IDEF digunakan untuk menggambarkan proses bisnis di dalam perusahaan untuk mengetahui bagaimana jalannya proses bisnis terutama pada divisi pelayanan konsumen di PT. Hatson Surya Elektrik.



Gambar 0.1 Proses A0

Proses A0 merupakan proses awal dimana pelanggan sebagai input yang memiliki wewenang untuk menyampaikan keluhan maupun pertanyaan seputar barang dan proses yang ada. Output dari proses tersebut berupa pelaporan apakah sudah ditangani atau belum, tidak ada *feedback* yang diberikan oleh konsumen maupun karyawan. Sementara yang menjadi pengendali adalah prosedur pelapora yang tertuang dalam *blueprint* perusahaan. Sementara yang melakukan mekanisme input menuju output adalah sistem dan karyawan.



Gambar 0.2 Proses A1, A2, A3

Pada proses bisnis selanjutnya dijelaskan pada gambar di atas, terdapat 3 proses bisnis yang berjalan, yaitu pelaporan secara online dalam arti melalui jalur telepon, offline atau datang langsung ke toko, serta melalui media internet baik *e-mail*, *facebook*, maupun *online chat*. Output dari proses tersebut masih berupa laporan. Dimana sebagai pengendali jalannya laporan melalui modul yang sudah ada. Mekanisme pelaporan dilakukan oleh karyawan yang terbagi menjadi 3, yaitu karyawan di bidang pelayanan konsumen langsung, telepon serta karyawan yang bertugas untuk menerima keluhan melalui internet.

4.2 Servqual

Servqual dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap konsumen yang berada di lingkungan kantor PT. Hatson Surya Elektrik maupun dengan menghubungi secara langsung konsumen yang pernah berbelanja secara acak. Berikut merupakan kuisioner yang disebarakan kepada responden.

UKURAN PERSEPSI TERHADAP PERSEPSI			
Skala 1 (sangat tidak setuju) - 7 (sangat setuju)			
DIMENSI	NOMOR	PERTANYAAN	SKOR
Tangible	1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai	
	2	Karyawan menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan standar	
	3	Fasilitas fisik perusahaan tampak menarik	
	4	Perusahaan memiliki teknologi yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan saat ini	
Assurance	1	Perilaku karyawan terhadap kepercayaan pelanggan	
	2	Keamanan dalam bertransaksi	
	3	Karyawan memiliki kejujuran dalam melayani konsumen	
	4	Karyawan memiliki pengetahuan akan setiap pertanyaan konsumen	
	5	Karyawan memiliki sikap sopan terhadap pelanggan	
Reliability	1	Realisasi akan janji terhadap konsumen bagi karyawan atau perusahaan	
	2	Tanggapan terhadap karyawan akan keluhan yang terjadi	
	3	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	
	4	Prosedur yang tidak membingungkan bagi konsumen	
Responsiveness	1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan keluhan atau pertanyaan	
	2	Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap pelanggan	
	3	Informasi oleh karyawan mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen kapan akan diselesaikan	
	4	Ketersediaan karyawan di lokasi kerjanya ketika sedang dibutuhkan	
	5	Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (tidak sibuk sendiri)	
Emphaty	1	Perhatian perusahaan terhadap pelanggan	
	2	Perhatian karyawan terhadap pelanggan	
	3	Tidak adanya perbedaan pandangan status sosial ketika pelayanan	

Gambar 4.3 Kuisioner *Servqual* Terhadap Persepsi

Selanjutnya dilakukan penyebaran kuisioner terhadap 30 responden acak yang merupakan konsumen Hartono. Dari hasil sebaran kuisioner persepsi konsumen terhadap perusahaan didapatkan hasil sebagai berikut. Hasil dari servqual ini nantinya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan perancangan *interface web* sesuai dengan hasil dari servqual. Hasil servqual yang digunakan adalah yang bernilai negatif paling besar.

UKURAN PERSEPSI TERHADAP PERSEPSI			
Skala 1 (sangat tidak setuju) - 7 (sangat setuju)			
DIMENSI	NOMOR	PERTANYAAN	SKOR
Tangible	1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai	6.6
	2	Karyawan menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan standar	5.4
	3	Fasilitas fisik perusahaan tampak menarik	6.5
	4	Perusahaan memiliki teknologi yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan saat ini	5.1
Assurance	1	Perilaku karyawan terhadap kepercayaan pelanggan	5.7
	2	Keamanan dalam bertransaksi	6.0
	3	Karyawan memiliki kejujuran dalam melayani konsumen	4.6
	4	Karyawan memiliki pengetahuan akan setiap pertanyaan konsumen	4.0
	5	Karyawan memiliki sikap sopan terhadap pelanggan	4.7
Reliability	1	Realisasi akan janji terhadap konsumen bagi karyawan atau perusahaan	3.1
	2	Tanggapan terhadap karyawan akan keluhan yang terjadi	3.9
	3	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	7.0
	4	Prosedur yang tidak membingungkan bagi konsumen	6.0
Responsiveness	1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan keluhan atau pertanyaan	4.8
	2	Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap pelanggan	3.8
	3	Informasi oleh karyawan mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen kapan akan diselesaikan	4.6
	4	Ketersediaan karyawan di lokasi kerjanya ketika sedang dibutuhkan	6.0
	5	Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (tidak sibuk sendiri)	5.1
Emphaty	1	Perhatian perusahaan terhadap pelanggan	6.0
	2	Perhatian karyawan terhadap pelanggan	4.9
	3	Tidak adanya perbedaan pandangan status sosial ketika pelayanan	4.9

Gambar 0.4 Hasil Rata-Rata Kuisioner *Servqual* Terhadap Persepsi

Hasil skor kuisioner didapatkan dengan mencari nilai rata-rata dari penilaian persepsi konsumen terhadap perusahaan. Selanjutnya dilakukan pengambilan data mengenai kinerja masing-masing karyawan maupun perusahaan. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner terhadap konsumen yang sama dengan pertanyaan yang sama dengan kuisioner persepsi.

UKURAN PERSEPSI TERHADAP KINERJA			
Skala 1 (sangat tidak setuju) - 7 (sangat setuju)			
DIMENSI	NOMOR	PERTANYAAN	SKOR
Tangible	1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai	
	2	Karyawan menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan standar	
	3	Fasilitas fisik perusahaan tampak menarik	
	4	Perusahaan memiliki teknologi yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan saat ini	
Assurance	1	Perilaku karyawan terhadap kepercayaan pelanggan	
	2	Keamanan dalam bertransaksi	
	3	Karyawan memiliki kejujuran dalam melayani konsumen	
	4	Karyawan memiliki pengetahuan akan setiap pertanyaan konsumen	
	5	Karyawan memiliki sikap sopan terhadap pelanggan	
Reliability	1	Realisasi akan janji terhadap konsumen bagi karyawan atau perusahaan	
	2	Tanggapan terhadap karyawan akan keluhan yang terjadi	
	3	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	
	4	Prosedur yang tidak membingungkan bagi konsumen	
Responsiveness	1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan keluhan atau pertanyaan	
	2	Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap pelanggan	
	3	Informasi oleh karyawan mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen kapan akan diselesaikan	
	4	Ketersediaan karyawan di lokasi kerjanya ketika sedang dibutuhkan	
	5	Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (tidak sibuk sendiri)	
Emphaty	1	Perhatian perusahaan terhadap pelanggan	
	2	Perhatian karyawan terhadap pelanggan	
	3	Tidak adanya perbedaan pandangan status sosial ketika pelayanan	

Gambar 0.5 Kuisioner *Servqual* Terhadap Kinerja

Dari kuisioner tersebut dilakukan penyebaran terhadap responden yang sama, didapatkan hasil sebagai berikut.

UKURAN PERSEPSI TERHADAP KINERJA			
Skala 1 (sangat tidak setuju) - 7 (sangat setuju)			
DIMENSI	NOMOR	PERTANYAAN	SKOR
Tangible	1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai	6.6
	2	Karyawan menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan standar	5.5
	3	Fasilitas fisik perusahaan tampak menarik	6.3
	4	Perusahaan memiliki teknologi yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan saat ini	5.2
Assurance	1	Perilaku karyawan terhadap kepercayaan pelanggan	5.5
	2	Keamanan dalam bertransaksi	6.0
	3	Karyawan memiliki kejujuran dalam melayani konsumen	4.5
	4	Karyawan memiliki pengetahuan akan setiap pertanyaan konsumen	4.1
	5	Karyawan memiliki sikap sopan terhadap pelanggan	4.7
Reliability	1	Realisasi akan janji terhadap konsumen bagi karyawan atau perusahaan	3.5
	2	Tanggapan terhadap karyawan akan keluhan yang terjadi	3.8
	3	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	7.0
	4	Prosedur yang tidak membingungkan bagi konsumen	6.0
Responsiveness	1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan keluhan atau pertanyaan	5.0
	2	Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap pelanggan	5.1
	3	Informasi oleh karyawan mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen kapan akan diselesaikan	4.5
	4	Ketersediaan karyawan di lokasi kerjanya ketika sedang dibutuhkan	6.0
	5	Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (tidak sibuk sendiri)	6.2
Emphaty	1	Perhatian perusahaan terhadap pelanggan	6.0
	2	Perhatian karyawan terhadap pelanggan	5.3
	3	Tidak adanya perbedaan pandangan status sosial ketika pelayanan	5.5

Gambar 0.6 Hasil Rata-Rata Kuisisioner *Servqual* Terhadap Kinerja

Selanjutnya dilakukan pembandingan antara persepsi dan kinerja, dimana skor pada masing-masing pertanyaan dibandingkan dengan mencari selisih skor persepsi dan kinerja. Hasil dari skor tersebut dapat bernilai positif yang berarti sudah sesuai dengan ekspektasi serta negatif yang berarti perlu adanya perbaikan.

UKURAN PERSEPSI TERHADAP PERSEPSI			SKOR		
Skala 1 (sangat tidak setuju) - 7 (sangat setuju)					
DIMENSI	NOMOR	PERTANYAAN	PERSEPSI	KINERJA	SELISIH
Tangible	1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai	6.0	6.6	0.6
	2	Karyawan menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan standar	7.0	5.5	-1.5
	3	Fasilitas fisik perusahaan tampak menarik	6.0	6.3	0.3
	4	Perusahaan memiliki teknologi yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan saat ini	6.0	5.2	-0.8
Assurance	1	Perilaku karyawan terhadap kepercayaan pelanggan	6.1	5.5	-0.6
	2	Keamanan dalam bertransaksi	5.9	6.0	0.1
	3	Karyawan memiliki kejujuran dalam melayani konsumen	6.4	4.5	-1.9
	4	Karyawan memiliki pengetahuan akan setiap pertanyaan konsumen	6.4	4.1	-2.3
	5	Karyawan memiliki sikap sopan terhadap pelanggan	7.0	4.7	-2.3
Reliability	1	Realisasi akan janji terhadap konsumen bagi karyawan atau perusahaan	6.6	3.5	-3.1
	2	Tanggapan terhadap karyawan akan keluhan yang terjadi	6.0	3.8	-2.2
	3	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	7.0	7.0	0.0
	4	Prosedur yang tidak membingungkan bagi konsumen	6.0	6.0	0.0
Responsiveness	1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan keluhan atau pertanyaan	6.5	5.0	-1.5
	2	Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap pelanggan	6.4	5.1	-1.3
	3	Informasi oleh karyawan mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen kapan akan diselesaikan	6.8	4.5	-2.3
	4	Ketersediaan karyawan di lokasi kerjanya ketika sedang dibutuhkan	7.0	6.0	-1.0
	5	Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (tidak sibuk sendiri)	6.3	6.2	-0.1
Emphaty	1	Perhatian perusahaan terhadap pelanggan	6.5	6.0	-0.5
	2	Perhatian karyawa terhadap pelanggan	6.3	5.3	-1.0
	3	Tidak adanya perbedaan pandangan status sosial ketika pelayanan	7.0	5.5	-1.5

Gambar 0.7 Selisih Skor Persepsi dan Kinerja

4.3 Kelemahan dan Usulan Sistem

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer di perusahaan tersebut terutama pada divisi pelayanan konsumen dapat diketahui kelemahan sistem manajemen pengetahuan di lingkungan perusahaan tersebut. Dari kelemahan sistem manajemen pengetahuan tersebut dapat diberikan usulan sistem perbaikan.

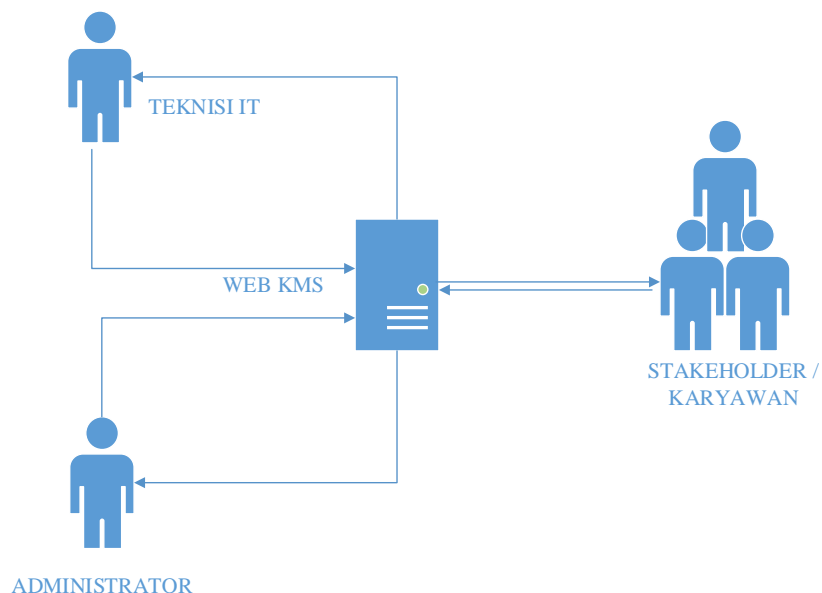
Tabel 0.1 Kelemahan dan Usulan Sistem

NO	KELEMAHAN	USULAN
1	Adanya kesulitan dalam peningkatan kinerja karyawan dengan meningkatkan pengetahuan pegawainya.	Mengelola pengetahuan dan kompetensi dengan memanfaatkan sistem manajemen pengetahuan guna meningkatkan kualitas karyawan.
2	Pengontrolan belum dilakukan secara terintegrasi sehingga belum adanya sistem mengenai proses peningkatan kinerja karyawan.	Pengontrolan dilakukan dengan menggunakan sistem manajemen pengetahuan yang terhubung dengan web.
3	Belum adanya pembukuan mengenai hasil rapat dan pelatihan sehingga terjadi <i>knowledge loss</i> setelah dilakukan rapat ataupun pelatihan.	Melakukan pemberkasan secara <i>online</i> sehingga hasil dari rapat ataupun pelatihan dapat diambil secara reguler oleh karyawan.
4	Belum adanya wadah penyimpanan maupun penyebaran pengetahuan keseluruh karyawan.	Menggunakan fitur yang disediakan oleh web manajemen pengetahuan guna melakukan penyebaran maupun penyimpanan informasi sehingga tidak terjadi <i>knowledge loss</i> .
5	Belum terfasilitasnya penyampaian masukan, maupun ide terhadap divisi.	Menggunakan forum diskusi berbasis web sehingga lebih fleksibel dalam hal ruang dan waktu.

Dari tabel tersebut diketahui beberapa kelemahan sistem *sharing knowledge* yang ada di divisi tersebut, untuk selanjutnya akan dilakukan usulan berupa web mengenai proses berbagi pengetahuan.

4.4 Deskripsi Umum Sistem

Sistem pengelolaan manajemen pengetahuan ini menggunakan web sebagai salah satu metode yang digunakan terutama dalam al pengelolaan pengetahuan agar tidak terjadi *knowledge loss*. Web ini nantinya digunakan di seluruh divisi CSO yang ada di lingkungan kantor PT. Hatson Surya Elektrik. Hubungan antara pengguna dengan sistem ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 0.8 Deskripsi Umum Sistem Manajemen Pengetahuan

Pada gambar tersebut sistem manajemen pengetahuan dilakukan dengan sistem dua arah antara teknisi serta admin dengan pengguna yang merupakan karyawan di lingkungan perusahaan. Teknisi IT dan Administrator bertugas untuk melakukan pengunggahan informasi berupa pengetahuan kepada karyawan. Sementara karyawan melakukan pengambilan informasi serta melakukan forum diskusi dengan karyawan lain maupun dengan admin dan teknisi.

4.5 Perancangan *Interface*

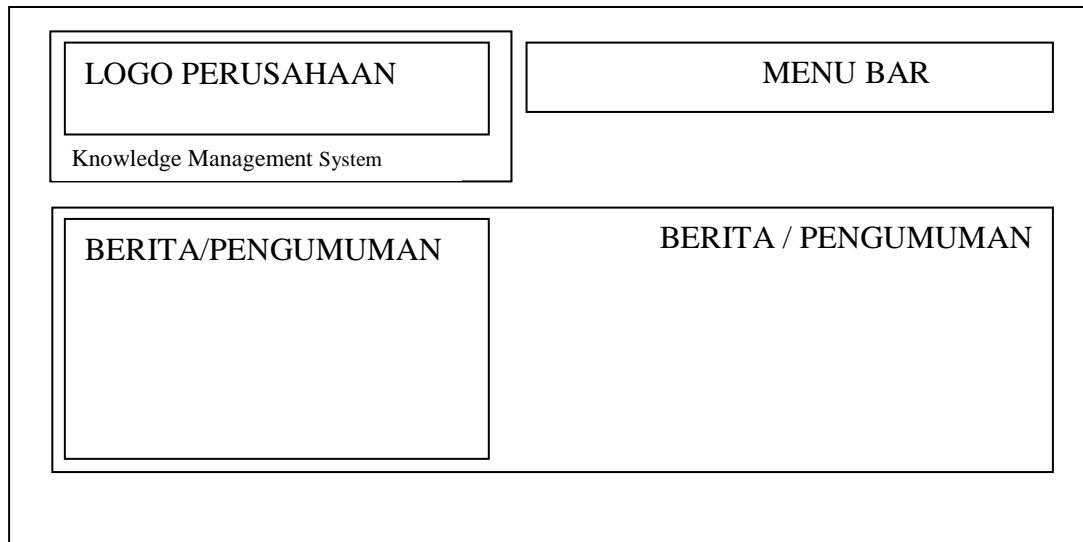
Perancangan *interface* digunakan sebagai langkah awal untuk menentukan desain dari web yang akan dibentuk. Perancangan dilakukan dengan mempertimbangkan poin penting perbaikan yang harus dilakukan oleh perusahaan bagi karyawan sebagai subjek yang menggunakan web tersebut.

Beberapa poin yang harus diperbaiki oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Perbaikan dan Akomodasi dalam *Web*

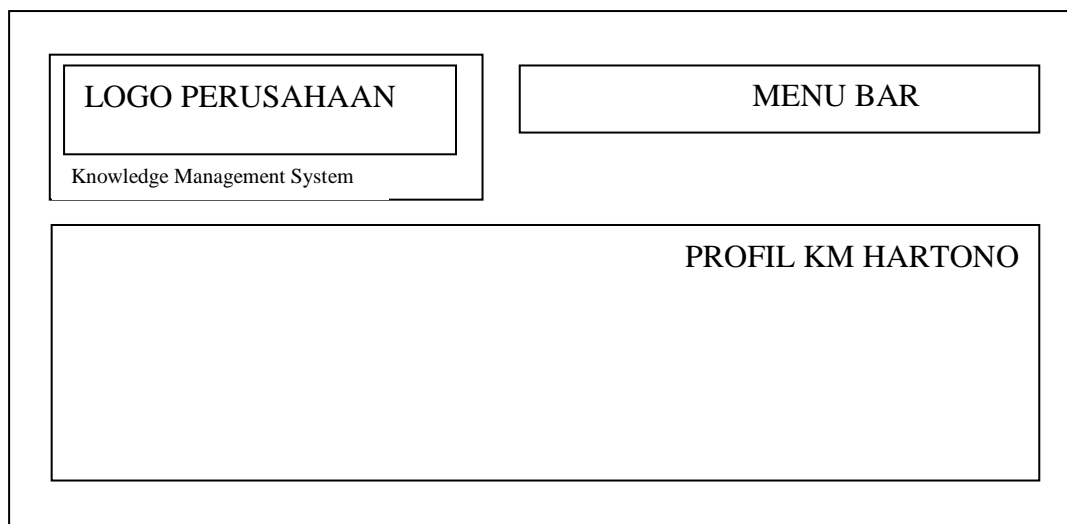
Servqual	Web
Karyawan memiliki pertanyaan akan setiap pertanyaan konsumen	Terdapat fitur FAQ yang berisi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh konsumen maupun
	Terdapat fitur forum untuk menanyakan secara langsung kepada pihak yang memiliki kewenangan atas keluhan tersebut
Realisasi akan janji terhadap konsumen oleh perusahaan atau karyawan	Terdapat fitur forum untuk menanyakan secara langsung kepada pihak yang memiliki kewenangan atas keluhan tersebut
Informasi oleh karyawan kepada konsumen mengenai kapan keluhan akan diselesaikan	Terdapat fitur forum untuk menanyakan secara langsung kepada pihak yang memiliki kewenangan atas keluhan tersebut
Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap konsumen	Terdapat fitur forum untuk menanyakan secara langsung kepada pihak yang memiliki kewenangan atas keluhan tersebut
	Terdapat fitur E-Dokumen untuk mengakses segala dokumen yang dibutuhkan ketika diperlukan secara mendadak.

Perbaikan dilakukan berdasarkan nilai servqual yang memiliki negatif terbesar berdasarkan kuisioner yang sudah dilakukan. Dari perbaikan tersebut dibuatlah *interface* awal dari *web* sebagai sistem manajemen pengetahuan perusahaan.



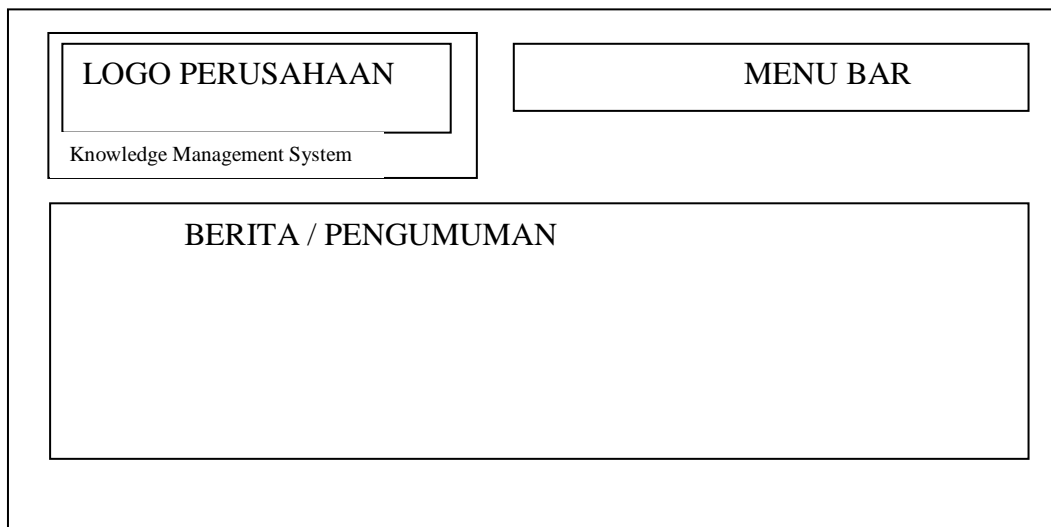
Gambar 0.9 *Interface Menu Home*

Pada *interface* menu *home* terdapat beberapa menu yang ada di dalamnya. Menu *bar* berisi beberapa menu seperti *home*, profil, berita, pengumuman, *e-document*, serta forum diskusi.



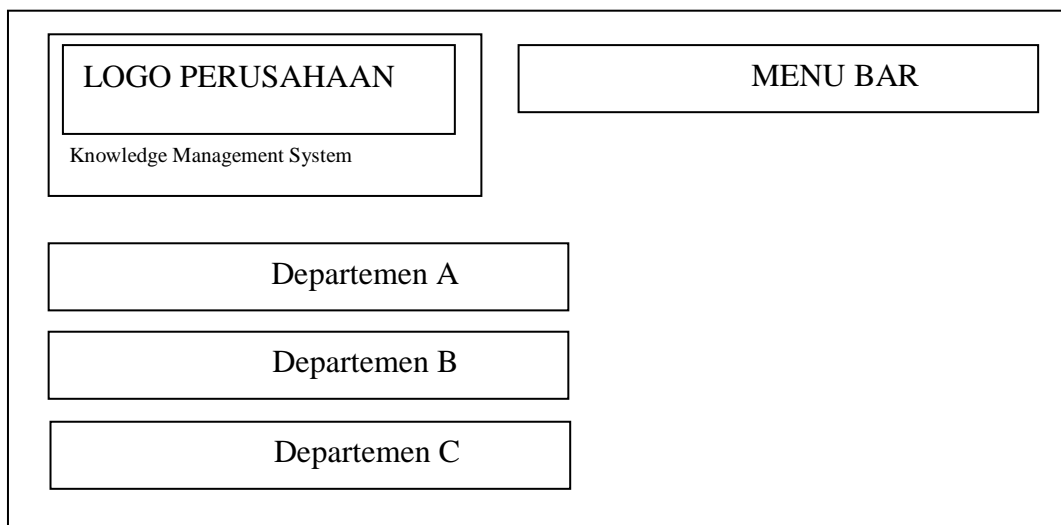
Gambar 0.10 *Interface Menu Profil*

Pada menu profil dijelaskan alasan mengapa dibuat media kmhartono.com beserta harapan yang diberikan kepada karyawan ke depannya. Harapan dibuatnya media ini adalah adanya berbagi pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan serta penyamarataan informasi maupun pengetahuan masing-masing karyawan. Selain itu tujuan lain dibuat media ini adalah untuk menghindari adanya *knowledge loss* antar karyawan.



Gambar 0.11 *Interface* Menu Pengumuman dan Berita

Pada menu pengumuman dan berita akan ditampilkan beberapa pengumuman dan berita misalnya tentang adanya pelatihan.



Gambar 0.12 *Interface* Menu E-Dokumen

Pada menu e-dokumen disediakan beberapa departemen atau divisi di dalamnya untuk memetakan isi dari dokumen yang ada. Dikarenakan masih belum adanya fitur *login* dari web tersebut, digunakan pemetaan data masing-masing departemen untuk memudahkan dalam mencari informasi.

```

graph TD
    subgraph Header
        Logo[LOGO PERUSAHAAN  
Knowledge Management System]
        MenuBar[MENU BAR]
    end
    Nama[NAMA]
    Departemen[DEPARTEMEN]
    Email[ALAMAT EMAIL]
    Message[MESSAGE]
    Sandi[SANDI]
    Submit[SUBMIT]

    Logo --- MenuBar
    Nama --- Departemen
    Email --- Message
    Sandi --- Submit
  
```

Gambar 0.13 *Interface* Menu Forum Diskusi

Pada menu forum diskusi disediakan bagi karyawan yang ingin melakukan Tanya jawab guna memperdalam informasi maupun pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Diskusi ini memberikan fasilitas dan fleksibilitas ruang dan waktu sehingga bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Perusahaan menginginkan adanya fasilitas penyampaian ide guna peningkatan departemen yang menaunginya.

4.6 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Setelah dilakukan perancangan *interface*, langkah selanjutnya adalah menguji apakah web tersebut dapat diterima atau tidak oleh karyawan yang nantinya akan menggunakan web tersebut. Pengujian dilakukan dengan memberikan kuisioner terhadap karyawan yang telah mengakses web tersebut. Pengujian diberikan kepada manajer dari divisi pelayanan konsumen untuk selanjutnya mengisi kuisioner yang sudah disediakan. Penunjukkan manajer pelayanan konsumen dikarenakan manajer tersebut merupakan karyawan yang

paling senior sehingga mengetahui kekurangan maupun kelebihan dari hartono paling dalam. Selain itu beberapa karyawan diminta untuk mengakses dan memberikan pendapat mengenai web tersebut. Kuisisioner disusun berdasarkan bab tinjauan pustaka dimana terdapat beberapa penilaian yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan *actual technology usage*.

NO	PERTANYAAN
Perceived ease of use	
1	Banyak hal yang didapat dengan web tersebut
2	Memberikan kemudahan dalam mengetahui info
3	Memberikan kemudahan akses terhadap informasi/pengetahuan
4	Web sangat flexibel
Perceived usefulness	
1	Saya merasa kurang mampu mengakses informasi lewat web
2	Web meningkatkan pengetahuan saya
3	Memudahkan pekerjaan dan pemahaman saya
4	Web tersebut mudah untuk dioperasikan
Attitude toward using	
1	Saya merasa bosan dengan web tersebut
2	Saya merasa senang dengan web tersebut
3	Penggunaan web dirasa perlu untuk menambah pengetahuan
4	Saya tidak tertarik dengan web karena terlalu ribet, saya lebih suka menyimpan informasi di buku
Behavioral intention to use	
1	Saya memilih web dalam peningkatan pengetahuan saya
2	Saya berharap terus menggunakan web dalam menambah peningkatan pengetahuan saya
3	Saya akan lebih sering melihat via web daripada mencatat pengetahuan yang didapat
Actual technology usage	
1	Saya sering menyimpan informasi di web
2	Saya sering memanfaatkan web dalam mencari pengetahuan

Gambar 0.14 Kuisisioner TAM

Kuisisioner menyesuaikan dengan penilaian berdasarkan tinjauan pustaka di bab sebelumnya. Pengisian dilakukan dengan mencentang kolom dari yang bernilai sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Hasil dari kuisisioner sebagai berikut.

Tabel 0.3 Rekap Kuisioner TAM

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
Perceived ease of use						
1	Banyak hal yang didapat dengan web tersebut			4	5	1
2	Memberikan kemudahan dalam mengetahui info				7	3
3	Memberikan kemudahan akses terhadap informasi/pengetahuan				6	4
4	Web sangat flexibel				7	3
Perceived usefulness						
1	Saya merasa kurang mampu mengakses informasi lewat web			1	4	5
2	Web meningkatkan pengetahuan saya			2	4	4
3	Memudahkan pekerjaan dan pemahaman saya			7	3	
4	Web tersebut mudah untuk dioperasikan			2		8
Attitude toward using						
1	Saya merasa bosan dengan web tersebut	5	4	1		
2	Saya merasa senang dengan web tersebut			2	8	
3	Penggunaan web dirasa perlu untuk menambah pengetahuan			2	4	4
4	Saya tidak tertarik dengan web karena terlalu ribet, saya lebih suka menyimpan informasi di buku	5	3	2		
Behavioral intention to use						
1	Saya memilih web dalam peningkatan pengetahuan saya			7	2	1

Tabel 4.3 Rekap Kuisioner TAM (Lanjutan)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
2	Saya berharap terus menggunakan web dalam menambah peningkatan pengetahuan saya			3	5	2
3	Saya akan lebih sering melihat via web daripada mencatat pengetahuan yang didapat			2	1	7
Actual technology usage						
1	Saya sering menyimpan informasi di web	3	1	2	2	2
2	Saya sering memanfaatkan web dalam mencari pengetahuan				6	4

Langkah selanjutnya dilakukan penghitungan nilai skor hitung pengumpulan data dan skor ideal untuk masing-masing item penilaian. Sehingga didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2.4 Skor Hitung dan Skor Ideal

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS	SKOR	SK
Perceived ease of use								
1	Banyak hal yang didapat dengan web tersebut	0	0	12	20	5	37	200
		0%	0%	32%	54%	14%	100%	
2	Memberikan kemudahan dalam mengetahui info	0	0	0	28	15	43	
		0%	0%	0%	65%	35%	100%	
3	Memberikan kemudahan akses terhadap informasi/pengetahuan	0	0	0	24	20	44	
		0%	0%	0%	55%	45%	100%	

Tabel 4.4 Skor Hitung dan Skor Ideal (Lanjutan)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS	SKOR	SK
4	Web sangat flexibel	0	0	0	28	15	43	
		0%	0%	0%	65%	35%	100%	
Perceived usefulness								
1	Saya merasa kurang mampu mengakses informasi lewat web	0	0	3	16	25	44	200
		0%	0%	7%	36%	57%	100%	
2	Web meningkatkan pengetahuan saya	0	0	6	16	20	42	
		0%	0%	14%	38%	48%	100%	
3	Memudahkan pekerjaan dan pemahaman saya	0	0	21	12	0	33	
		0%	0%	64%	36%	0%	100%	
4	Web tersebut mudah untuk dioperasikan	0	0	6	0	40	46	
		0%	0%	13%	0%	87%	100%	
Attitude toward using								
1	Saya merasa bosan dengan web tersebut	5	8	3	0	0	16	200
		31%	50%	19%	0%	0%	100%	
2	Saya merasa senang dengan web tersebut	0	0	6	32	0	38	
3	Penggunaan web dirasa perlu untuk menambah pengetahuan	0	0	6	16	20	42	
		0%	0%	14%	38%	48%	100%	
4	Saya tidak tertarik dengan web karena terlalu ribet, saya lebih suka menyimpan informasi di buku	5	6	6	0	0	17	
		29%	35%	35%	0%	0%	100%	
Behavioral intention to use								

Tabel 4.4 Skor Hitung dan Skor Ideal (Lanjutan)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS	SKOR	SK
1	Saya memilih web dalam peningkatan pengetahuan saya	0	0	21	8	5	34	150
		0%	0%	62%	24%	15%	100%	
2	Saya berharap terus menggunakan web dalam menambah peningkatan pengetahuan saya	0	0	9	20	10	39	
		0%	0%	23%	51%	26%	100%	
3	Saya akan lebih sering melihat via web daripada mencatat pengetahuan yang didapat	0	0	6	4	35	45	
		0%	0%	13%	9%	78%	100%	
Actual technology usage								
1	Saya sering menyimpan informasi di web	3	2	6	8	10	29	100
		10%	7%	21%	28%	34%	100%	
2	Saya sering memanfaatkan web dalam mencari pengetahuan	0	0	0	24	20	44	
		0%	0%	0%	55%	45%	100%	

Skor didapat dengan mengalikan jumlah responden yang memilih masing-masing penilaian dikalikan dengan bobot masing-masing penilaian. Bobot untuk penilaian adalah sebagai berikut:

STS (Sangat Tidak Setuju) = 1

TS (Tidak Setuju) = 2

CS (Cukup Setuju) = 3

S (Setuju) = 4

SS (Sangat Setuju) = 5

Sedangkan untuk menghitung skor hasil pengumpulan data digunakan rumus sebagai berikut

$$\text{Skor} = \text{Nilai responden} \times \text{Bobot penilaian}$$

Sebagai contoh penghitungan pada pertanyaan saya sering menyimpan informasi di web dari item penilaian *actual technology usage* didapat responden yang memilih menjawab setuju jumlahnya 2 orang, sehingga nilai skor berdasarkan pengumpulan data sebesar:

$$\begin{aligned}\text{Skor} &= 2 \times 4 \\ &= 8\end{aligned}$$

Nilai SK adalah nilai ideal dari masing-masing item yang dinilai. Rumus yang digunakan untuk mendapat nilai SK adalah sebagai berikut

$$\begin{aligned}\text{SK} &= \text{Skor tertinggi tiap pertanyaan} \times \text{jumlah pertanyaan} \\ &\quad \times \text{jumlah responden}\end{aligned}$$

Pada item *actual technology usage* terdapat 2 pertanyaan yang diajukan untuk responden. Jumlah responden saat dilakukan pengambilan data adalah 10 orang dengan nilai maksimum bobot penilaian sebesar 5. Sehingga didapatkan nilai SK sebesar

$$\begin{aligned}\text{SK} &= 5 \times 2 \times 10 \\ &= 100\end{aligned}$$

Langkah selanjutnya menjumlah skor yang didapat pada masing-masing pertanyaan dan dibandingkan dengan hasil dari skor ideal.

Tabel 3.5 Perbandingan Skor Hitung dengan Skor Ideal

ITEM	SKOR	SK	%
Perceived ease of use	167	200	84%
Perceived usefullness	165	200	83%
Attitude toward using	113	200	57%
Behavioral intention of use	118	150	79%
Actual technology usage	73	100	73%

Dari hasil tersebut digunakan skala penilaian untuk persentase dari hasil bagi skor hitung dengan skor ideal. Apabila presentase berada di antara nilai:

1. 0% - 20% = Sangat tidak puas (sangat tidak setuju)
2. 21% - 40% = Tidak puas (tidak setuju)
3. 41% - 60% = Netral
4. 61% - 80% = Puas (setuju)
5. 81% - 100% = Sangat puas (sangat setuju)

Dari hasil presentase tersebut didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4.6 Hasil Tingkat Kepuasan

ITEM	SKOR	SK	%	KET
Perceived ease of use	167	200	84%	Sangat setuju
Perceived usefullness	165	200	83%	Sangat setuju
Attitude toward using	113	200	57%	Netral
Behavioral intention of use	118	150	79%	Setuju
Actual technology usage	73	100	73%	Setuju

4.7 Penilaian Risiko

Pada penelitian ini akan dilakukan identifikasi risiko ketika suatu kegiatan konvensional dijadikan dalam bentuk web. Risiko yang terjadi dibedakan ke dalam beberapa poin baik secara teknis maupun non teknis. Risiko yang didapatkan berdasarkan wawancara dengan ahli di bidang perawatan dan pembuatan web serta manajer bagian pelayanan konsumen. Didapatkan beberapa

risiko yang mungkin terjadi ketika adanya pengalihan metode konvensional ke metode yang lebih mengandalkan integrasi informasi.

Tabel 5.7 Risiko yang Mungkin Terjadi

No	Kategori Risiko	Peristiwa yang Mungkin Terjadi
1	Operasional teknis web	Terjadinya error ketika melakukan akses
		Hilangnya data ketika dilakukan <i>download</i>
		Website dihack oleh orang yang tidak dikenal
		Server mengalami <i>down</i> ketika dilakukan akses
		Terjadinya pencurian data penting perusahaan
		Terjadinya pengalihan situs web oleh orang yang tidak dikenal
2	Internal non teknis	Penambahan biaya untuk pemeliharaan sistem
		Timbulnya sifat acuh terhadap pelatihan maupun forum diskusi
		Penambahan biaya mengenai pelatihan sistem baru

Dari hasil wawancara dengan ahli dalam pembuatan web maupun pemeliharaan web mengonfirmasi bahwa terjadinya permasalahan teknis web yang disebutkan diatas memiliki frekuensi kecil namun berdampak besar (*high risk*) kepada perusahaan. Sehingga bisa dikatakan bahwa peluang terjadinya permasalahan operasional teknis tersebut sangat kecil. Sementara untuk risiko internal non teknis, manajer dari divisi pelayanan konsumen mengatakan bahwa hal tersebut bisa saja terjadi, mengenai dampaknya dari perusahaan belum memiliki penilaian secara sistematis mengenai dampak tersebut. Dari hasil wawancara tersebut diberikan beberapa usulan dalam hal manajemen risiko yang bisa saja terjadi, usulan mengenai problem risiko diberikan oleh ahli pembuat maupun pemeliharaan web.

Tabel 6.8 Rekap Data Hasil Wawancara dengan Responden

No	Kategori Risiko	Peristiwa yang Mungkin Terjadi	Frekuensi					Dampak Terhadap Biaya					Dampak Terhadap Waktu				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Operasional teknis web	Terjadinya error ketika melakukan akses		2							4			2			
		Hilangnya data ketika dilakukan <i>download</i>		2					2					2			
		Website di <i>hack</i> oleh orang yang tidak dikenal	1									5					5
		Server mengalami <i>down</i> ketika dilakukan akses			3					3						4	
		Terjadinya pencurian data penting perusahaan			3							5					5
		Terjadinya pengalihan situs web oleh orang yang tidak dikenal	1									5					5
2	Internal non teknis	Penambahan biaya untuk pemeliharaan sistem		2						3					3		
		Timbulnya sifat acuh terhadap pelatihan maupun forum diskusi			3					3						4	
		Penambahan biaya mengenai pelatihan sistem baru	1								4					4	

Data tersebut didasarkan pada pengalaman dari pembuat web maupun manajer bidang pelayanan konsumen. Responden untuk pembuat web diberikan kepada 3 orang pembuat web yang memiliki spesialisasi pembuatan web sederhana. Data dikumpulkan dengan metode wawancara mengenai kemungkinan yang terjadi jika ada perubahan dalam hal penyimpanan yang sebelumnya mengandalkan penyimpanan secara manual dengan penyimpanan yang terintegrasi.

Tabel 7.9 Penghitungan Nilai Risiko yang Terjadi

No	Kategori Risiko	Peristiwa yang Mungkin Terjadi	Rata-Rata Akibat	Peluang Risiko	Risiko
1	Operasional teknis web	Terjadinya error ketika melakukan akses	3	2	6
		Hilangnya data ketika dilakukan <i>download</i>	2	2	4
		Website dihack oleh orang yang tidak dikenal	5	1	5
		Server mengalami <i>down</i> ketika dilakukan akses	3.5	3	10.5
		Terjadinya pencurian data penting perusahaan	5	3	15
		Terjadinya pengalihan situs web oleh orang yang tidak dikenal	5	1	5
2	Internal non teknis	Penambahan biaya untuk pemeliharaan sistem	3	2	6
		Timbulnya sifat acuh terhadap pelatihan maupun forum diskusi	3.5	3	10.5
		Penambahan biaya mengenai pelatihan sistem baru	4	1	4

Nilai risiko didapatkan dari hasil kali antara rata-rata akibat dengan peluang terjadinya risiko. Dimana nilai rata-rata akibat diperoleh dari rata-rata nilai dampak terhadap biaya maupun dampak terhadap waktu. Sementara untuk nilai peluang risiko didapat dari hasil rata-rata frekuensi terjadinya kejadian tersebut.

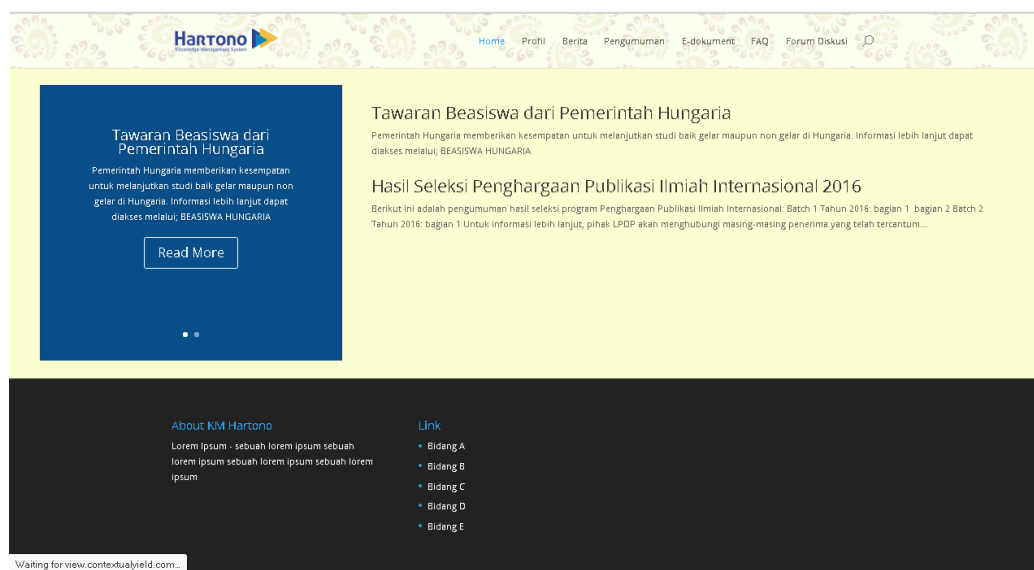
BAB 5

ANALISA DAN INTERPRETASI DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisa dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pembuatan usulan perbaikan.

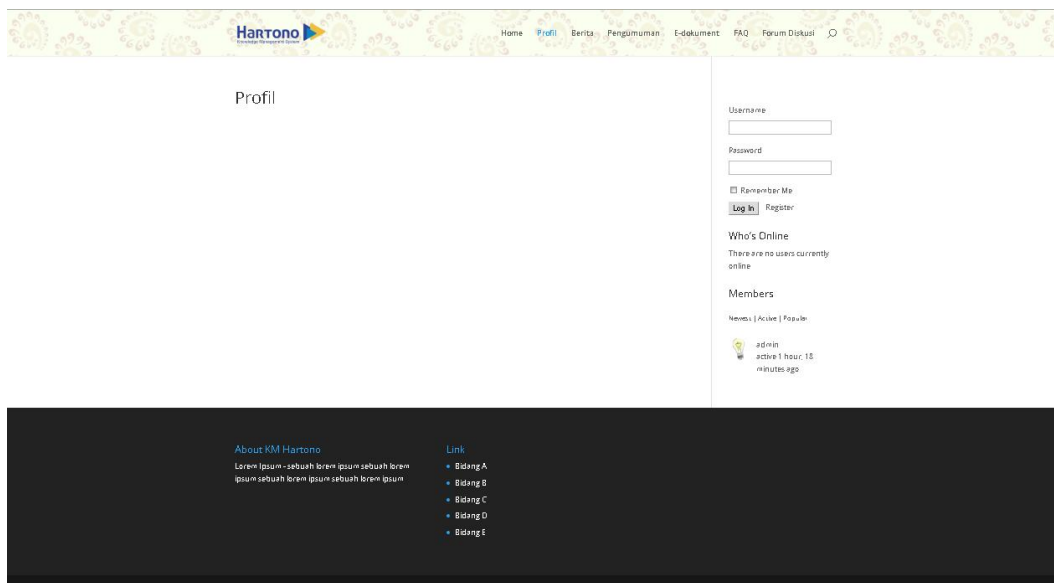
5.1 Tampilan *Interface Web*

Penyusunan *web* dilakukan dengan mempertimbangkan kuisisioner dari *servqual* yang disusun sebelumnya untuk kemudian dibuatlah *web* berdasarkan desain yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya. Dari hasil rancangan awal berdasarkan *servqual* dibentuklah tampilan web seperti berikut.



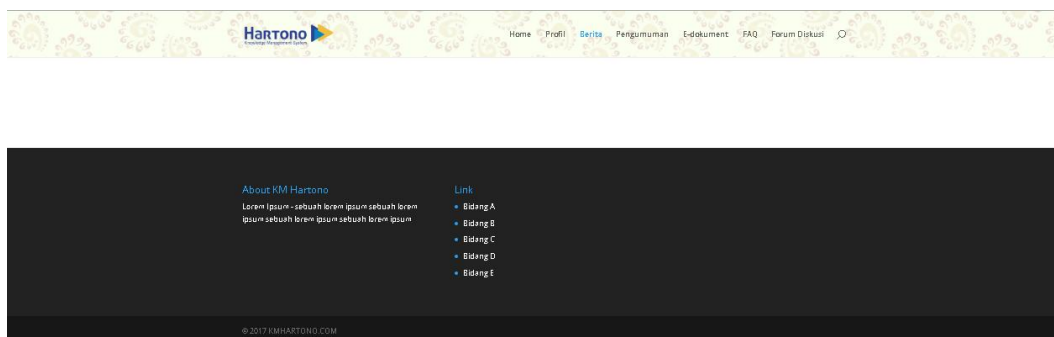
Gambar 1.1 Tampilan Menu *Home*

Pada tampilan menu awal akan ditampilkan beberapa pengumuman maupun berita terbaru terkait dengan kegiatan apa yang nantinya akan diadakan oleh perusahaan. Hal ini akan memudahkan bagi karyawan untuk mendapat informasi mengenai kegiatan yang akan dilakukan.



Gambar 2.2 Tampilan Menu Profil

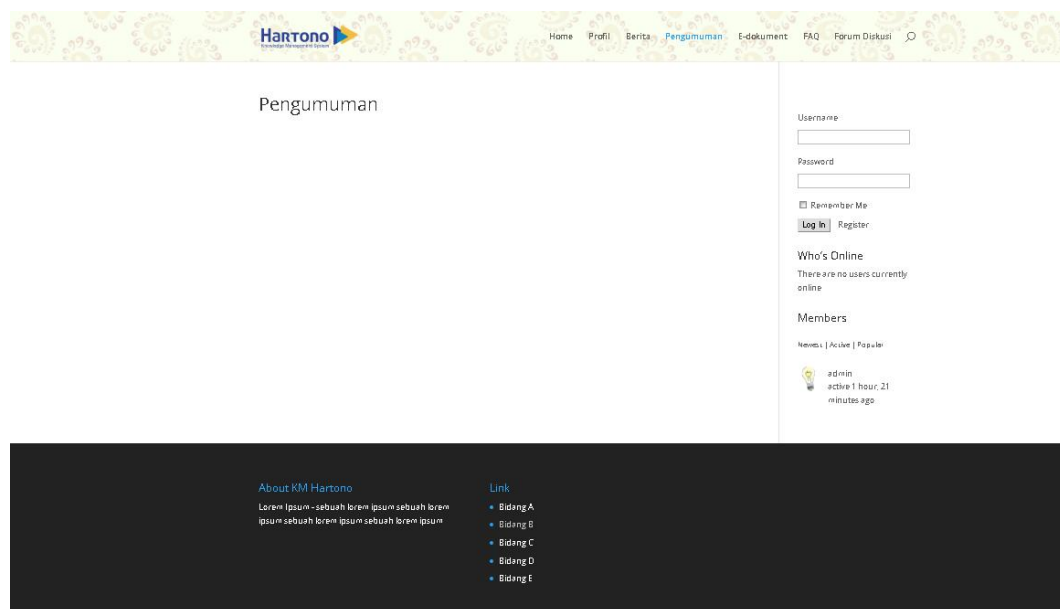
Pada menu profil ditampilkan mengenai alasan dibuatnya *web* sebagai wadah berbagi pengetahuan antar karyawan maupun perusahaan.



Gambar 3.3 Tampilan Menu Berita

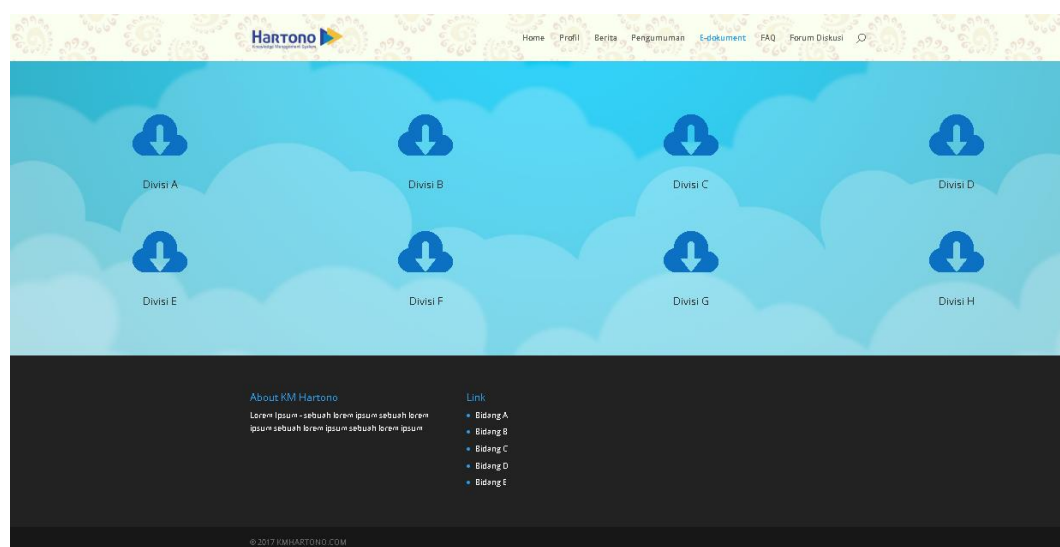
Pada tampilan menu berita akan dimunculkan berita terkini mengenai promo apakah yang saat ini berlaku dan sedang dijalankan. Hal ini tentu berkaitan dengan bertambahnya pengetahuan karyawan yang berimbas pada kemampuan

karaywan ketika ditanya oleh konsumen mengenai promo yang saat ini sedang dijalankan.



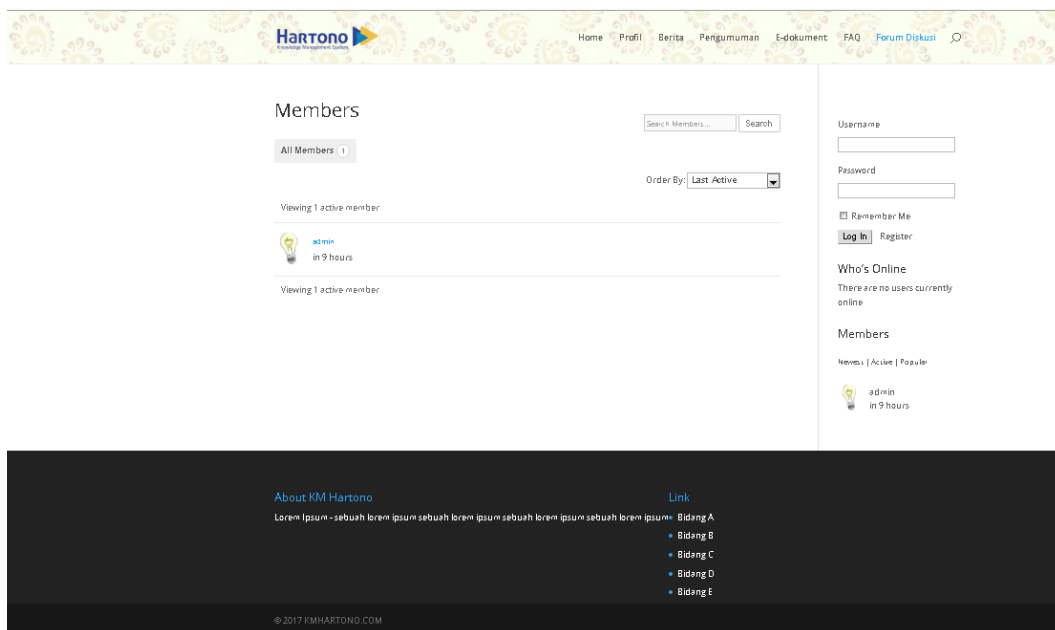
Gambar 4.4 Tampilan Menu Pengumuman

Pada tampilan menu pengumuman akan diberikan informasi mengenai jadwal maupun kegiatan apakah yang akan dilaksanakan. Selain informasi kegiatan bisa ditambahkan informasi lain mengenai internal perusahaan.



Gambar 5.5 Tampilan Menu E-Dokumen

Pada menu e-dokumen akan ditampilkan beberapa dokumen berkenaan dengan masing-masing divisi atau departemen. Dimana nantinya akan digunakan sebagai salah satu media penyimpanan hasil kegiatan yang sudah dilakukan guna menghindari terjadinya *knowledge loss* karyawan. Selain itu beberapa dokumen mengenai *product knowledge* akan dimasukkan ke dalamnya untuk menunjang perbaikan servqual khususnya mengenai kejelasan dalam penyampaian informasi oleh karyawan. Adanya menu e-dokumen ini salah satunya untuk memfasilitasi pengetahuan keseluruhan karyawan di seluruh departemen atau divisi untuk memahami perusahaan dengan lebih dalam. Hal ini dikarenakan masing-masing departemen diwajibkan untuk memahami departemen lainnya serta *product knowledge* di lingkungan perusahaan.



Gambar 6.6 Tampilan Menu Forum dan Diskusi

Pada menu forum dan diskusi digunakan untuk wadah saling bertanya satu sama lain. Hal ini dikarenakan selama kerja di perusahaan tidak diperkenankan untuk menggunakan ponsel, sehingga forum diskusi digunakan untuk memfasilitasi adanya pertanyaan yang tidak bisa dijawab secara langsung oleh karyawan. Aanya menu forum dan diskusi ini memperbaiki permasalahan servqual khususnya mengenai komunikasi karyawan dengan konsumen baik dalam hal pemberian

informasi penyelesaian keluhan maupun informasi lain yang ditanyakan oleh konsumen.

5.2 Analisis Uji Servqual

Pada uji servqual dilakukan dengan metode penyebaran kuisioner terhadap konsumen yang sudah berbelanja di perusahaan tersebut.

Tabel 5.1 Selisih Persepsi dan Kinerja

UKURAN PERSEPSI TERHADAP PERSEPSI			
Skala 1 (sangat tidak setuju) - 7 (sangat setuju)			
DIMENSI	NOMOR	PERTANYAAN	SELISIH
Tangible	1	Memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai	0.6
	2	Karyawan menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan standar	-1.5
	3	Fasilitas fisik perusahaan tampak menarik	0.3
	4	Perusahaan memiliki teknologi yang terbaru dan sesuai dengan perkembangan saat ini	-0.8
Assurance	1	Perilaku karyawan terhadap kepercayaan pelanggan	-0.6
	2	Keamanan dalam bertransaksi	0.1
	3	Karyawan memiliki kejujuran dalam melayani konsumen	-1.9
	4	Karyawan memiliki pengetahuan akan setiap pertanyaan konsumen	-2.3
	5	Karyawan memiliki sikap sopan terhadap pelanggan	-2.3
Reliability	1	Realisasi akan janji terhadap konsumen bagi karyawan atau perusahaan	-3.1
	2	Tanggapan terhadap karyawan akan keluhan yang terjadi	-2.2
	3	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	0.0
	4	Prosedur yang tidak membingungkan bagi konsumen	0.0
Responsive ness	1	Kecepatan dan ketepatan pelayanan akan keluhan atau pertanyaan	-1.5
	2	Kemudahan menjelaskan informasi oleh karyawan terhadap pelanggan	-1.3
	3	Informasi oleh karyawan mengenai keluhan yang disampaikan oleh konsumen kapan akan diselesaikan	-2.3
	4	Ketersediaan karyawan di lokasi kerjanya ketika sedang dibutuhkan	-1.0
	5	Ketersediaan karyawan dalam melayani konsumen (tidak sibuk sendiri)	-0.1
Emphaty	1	Perhatian perusahaan terhadap pelanggan	-0.5
	2	Perhatian karyawan terhadap pelanggan	-1.0
	3	Tidak adanya perbedaan pandangan status sosial ketika pelayanan	-1.5

Penilaian yang bernilai negative merupakan faktor yang harus segera diperbaiki oleh perusahaan. Sementara yang bernilai positif merupakan faktor yang harus dipertahankan atau mungkin bisa ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan. Untuk penilaian yang bernilai negatif terbesar adalah pada item pertanyaan realisasi janji terhadap konsumen. Hal ini dikarenakan belum adanya sistem konfirmasi dari perusahaan terhadap konsumen. Manajer dari divisi pelayanan konsumen mengatakan bahwa ketika ada permasalahan masuk, maka keluhan tersebut terkadang lupa untuk diteruskan kepada pihak yang berwenang mengatasi masalah tersebut. Konsumen pun harus menghubungi ulang untuk menanyakan hal tersebut apakah sudah selesai atau belum. Sementara untuk item penilaian, *responsiveness* memiliki nilai negatif lebih banyak jika dibandingkan dengan item penilaian yang lainnya, sehingga perusahaan harus berfokus terhadap *responsiveness* pegawai dalam hal pelayanan keluhan konsumen.

Sementara itu untuk item pertanyaan yang bernilai positif tertinggi adalah item pertanyaan perusahaan memiliki ruang tunggu yang nyaman dan memadai. Perusahaan menyediakan sofa sebagai tempat duduk untuk menunggu giliran ketika mengajukan pertanyaan maupun keluhan. Tidak terlihat adanya konsumen yang menunggu sambil berdiri ketika pengamatan dilakukan. Hal ini tentunya menjadi nilai positif bagi perusahaan sehingga harus dipertahankan untuk tetap menjaga kualitas pelayanan.

5.3 Analisis Uji *Technology Acceptance Model*

Uji *technology acceptance model* (TAM) digunakan untuk mengetahui bagaimanakah tanggapan publik ketika diperkenalkan dengan sebuah sistem baru berbasis teknologi. Uji ini dilakukan dengan melakukan pengujian secara acak untuk mengetahui bagaimana tanggapan orang mengenai sistem tersebut. Dari hasil tersebut kemudian digunakan presentase dan skala untuk mengukur sejauh mana publik dapat menerima teknologi tersebut. Pengujian dilakukan dengan menggunakan kuisioner dimana penyebaran dilakukan setelah karyawan mengakses *web* yang sudah dibuat. Tanggapan mengenai sistem dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 0.1 Tingkat Kepuasan Subjek

ITEM	SKOR	SK	%	KET
Perceived ease of use	167	200	84%	Sangat setuju
Perceived usefullness	165	200	83%	Sangat setuju
Attitude toward using	113	200	57%	Netral
Behavioral intention of use	118	150	79%	Setuju
Actual technology usage	73	100	73%	Setuju

Pada item penilaian *perceived of use* memperoleh presentase terbesar sebesar 84%. Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan setuju bahwa web yang disediakan memberikan kemudahan baik dalam hal akses maupun kemudahan dalam menyerap informasi yang disampaikan. Sementara itu untuk item penilaian *attitude toward using* memiliki presentase terendah sebesar 57%. Dengan kata lain karyawan tidak bisa menentukan apakah akan menerima atau tidak ditinjau dari perasaan karyawan akan web tersebut. Sementara untuk nilai kegunaan dari web, karyawan merasa sangat setuju dikarenakan web tersebut sangat mudah untuk dioperasikan dan memiliki informasi-informasi yang dibutuhkan ketika sedang tidak berada di lokasi perusahaan.

5.4 Analisis Penilaian Risiko

Dalam penerapan sebuah sistem yang dahulunya masih bersifat konvensional diganti dengan sebuah sistem yang mengandalkan teknologi tentunya memiliki dampak tersendiri baik terhadap sisi teknis maupun non teknis dari web tersebut. Sehingga diperlukan adanya antisipasi akan terjadinya risiko tersebut di masa datang yang baik untuk dapat menyelesaikan ataupun menghindari permasalahan tersebut. Nilai risiko yang mungkin terjadi menunjukkan pengaruh risiko terhadap perusahaan dari berbagai aspek, misalnya dalam hal finansial. Risiko yang mungkin terjadi nantinya akan digunakan sebagai salah satu acuan ke depannya bagi perusahaan bagaimana cara menanggulangi risiko tersebut sehingga tidak berdampak terhadap perusahaan.

Tabel 5.2 Besar Nilai Risiko yang Mungkin Terjadi

No	Kategori Risiko	Peristiwa yang Mungkin Terjadi	Risiko
1	Operasional teknis web	Terjadinya error ketika melakukan akses	6
		Hilangnya data ketika dilakukan <i>download</i>	4
		Website dihack oleh orang yang tidak dikenal	5
		Server mengalami <i>down</i> ketika dilakukan akses	10.5
		Terjadinya pencurian data penting perusahaan	15
		Terjadinya pengalihan situs web oleh orang yang tidak dikenal	5
2	Internal non teknis	Penambahan biaya untuk pemeliharaan sistem	6
		Timbulnya sifat acuh terhadap pelatihan maupun forum diskusi	10.5
		Penambahan biaya mengenai pelatihan sistem baru	4

Untuk dampak risiko terbesar yang akan didapat oleh perusahaan adalah hilangnya data akibat pencurian oleh orang yang tidak bertanggung jawab sebesar 15. Hal ini dikarenakan *web* yang dirancang saat ini belum memiliki keamanan yang baik dikarenakan hanya berupa desain awal. Selain itu terjadinya *down* server ketika diakses memiliki dampak yang cukup besar dengan nilai risiko sebesar 10.5. Hal ini dikarenakan banyaknya orang yang akan mengakses web tersebut dengan terbatasnya daya tamping dari server. Dikonfirmasi oleh ahli pemeliharaan dan pembuatan web bahwa hal tersebut memakan waktu yang lama dikarenakan server yang digunakan adalah server yang dibeli dari pihak luar sehingga hal tersebut tidak bisa dikontrol. Mengenai biaya yang ditimbulkan bergantung pada jenis dan isi dari web tersebut.

Selain itu nilai terbesar untuk risiko yang terjadi adalah timbulnya sifat acuh oleh karyawan terhadap kegiatan pelatihan maupun rapat yang diadakan oleh perusahaan dengan nilai risiko 10.5. Hal ini dikarenakan kemungkinan hilangnya

budaya menulis oleh karyawan ketika pelatihan atau rapat sehingga bisa menyebabkan adanya sikap meremehkan terhadap pelatihan yang dilakukan. Keseluruhan hasil pelatihan maupun rapat serta materi yang bisa diakses atau baca ulang melalui web semakin memudahkan karyawan untuk mendapat informasi mengenai pelatihan namun bisa mengurangi minat tulis karyawan.

Sementara itu untuk risiko yang paling kecil adalah hilangnya data ketika akan dilakukan pengunduhan oleh karyawan. Hal ini sangat jarang terjadi dilingkungan web. Untuk sisi non teknis risiko terkecil yaitu adanya penambahan biaya yang terjadi akibat sistem baru. Hal tersebut dikarenakan karyawan perusahaan tersebut sudah terbiasa dengan akses internet ke berbagai web meskipun ada beberapa karyawan yang masih belum paham mengenai cara kerja maupun akses menuju web tersebut.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran perbaikan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Perusahaan masih belum memiliki sitem terintegrasi mengenai penyimpanan pengetahuan sehingga dapat menyebabkan terjadinya *knowledge loss* dari karyawan.
2. Sistem ini dapat memberikan gambaran kepada perusahaan dalam hal penerapan sistem manajemen pengetahuan untuk memfasilitasi karyawan dalam melakukan *knowledge sharing* sehingga lebih fleksibel baik dalam hal ruang dan waktu.
3. Web ini memiliki peran dalam mengurangi kemampuan individu masing-masing pegawai dalam ha pemahaman pengetahuan sehingga mampu mengurangi ketergantungan karyawan akan karyawan lainnya.

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan kepada pihak perusahaan adalah:

1. Perusahaan sebaiknya melakukan enkripsi terhadap web dengan tujuan untuk membuat web tersebut lebih aman ketika digunakan.
2. Menyediakan pelatihan mengenai web sehingga pekerja yang belum terbiasa akan menjadi lancer ketika menggunakan.
3. Membuat penyusunan penilaian kinerja yang sistematis dan berkala terhadap karyawan dari pandangan konsumen.
4. Untuk penelitian selanjutnya mungkin bisa menerapkan manajemen pelatihan guna meningkatkan pengetahuan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Stephen P. Robbins. 1994. Teori Organisasi, Desain, Struktur dan Aplikasi.
- Riani, Meliani Christiani J. Pemodelan Menggunakan IDEF0 dengan Studi Kasus di Daytrans Executive Shuttle Cabang Utama Bandung. Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- Ilhami, Firza. 2006. Manajemen Pengetahuan Tugas Akhir Mahasiswa Berbasis Ontologi dengan Pendekatan Web Semantik. Universitas Telkom. Bandung.
- Salma, Umme, and K.M. Anwarul Islam. 2016. Mobile Banking Operations and Banking Facilities to Rural People in Bangladesh. *International Journal of Finance and Banking Research* 2 (4) : 147-162.
- Mardhotillah, Shinta. 2011. Analisis dan Perancangan *Knowledge Management System* Berbasis WEB dan WAP Studi Kasus SMAN 4 Tangerang Selatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Putri, Heidy Anggraini. 2012. Manajemen Risiko Proyek Publik yang Dibiayai Swasta dengan Studi Kasus Proyek Penyediaan Air Minum di Wilayah X. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- Hidaya, Syahidan, and Imam Baihaqi. 2013. Analisis dan Mitigasi Risiko Rantai Pasok pada PT. Crayfish Softshell Indonesia. Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya.
- Tipa, Devania Danty Pramasari. 2015. Studi Manajemen Risiko pada Proyek Konstruksi bagi Kontraktor di Yogyakarta. Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta.
- Maharani, Galuh Rizma. 2011. Manajemen Risiko Biaya dan Waktu pada Pekerjaan Struktur Bawah dari Proyek Bangunan Gedung Bertingkat Tinggi di Jakarta. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Siswita. 2010. Implementasi Knowledge Management System Berbasis Web dengan Studi Kasus Badan Operasi Bersama PT. Bumi Siak Pusako – Pertamina Hulu. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru